Obchodní podmínky a zásady ochrany osobních údajů

Hedvika Antošová · IČO 01004204 · www.bubblena.cz · znění účinné od 18. 10. 2026

Obchodní podmínky e-shopu Bubblena

Prodávající: Hedvika Antošová, IČO 01004204, fyzická osoba podnikající podle živnostenského zákona, nezapsaná v obchodním rejstříku

Sídlo: Pobialova 23, 702 00 Ostrava

E-mail: info@bubblena.cz · Telefon: +420 774 850 106 · Web: www.bubblena.cz

I. Vymezení pojmů

Pro účely těchto obchodních podmínek platí následující definice:

- „Prodávající“ – Hedvika Antošová, IČO 01004204, se sídlem Pobialova 23, 702 00 Ostrava, e-mail info@bubblena.cz, telefon +420 774 850 106.
- „Zákazník“ – každá fyzická nebo právnická osoba, která s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu prostřednictvím internetového obchodu na adrese www.bubblena.cz.
- „Spotřebitel“ – zákazník, který je fyzickou osobou a uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (§ 419 OZ). Ustanovení označená jako platná pro spotřebitele se na ostatní zákazníky nepoužijí.
- „Zboží“ – kosmetické přípravky nabízené prodávajícím v internetovém obchodě, zejména koupelové koule (bath bombs), sprchové steamery a související produkty.
- „Objednávka“ – vyplněný a odeslaný objednávkový formulář v rámci internetového obchodu.
- „OZ“ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- „ZOS“ – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

II. Úvodní ustanovení

2.1 Tyto obchodní podmínky (dále jen „OP“) upravují v souladu s § 1751 odst. 1 OZ vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a zákazníkem prostřednictvím internetového obchodu na adrese www.bubblena.cz.

2.2 OP se vztahují na všechny zákazníky. Články IX a X odst. 10.2 až 10.9 a další ustanovení výslovně označená jako platná pro spotřebitele se vztahují pouze na zákazníky – spotřebitele. Uvede-li zákazník v objednávce své IČO, má se za to, že jedná v rámci své podnikatelské činnosti.

2.3 Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto OP.

2.4 OP i kupní smlouva jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze v českém jazyce. Smluvní vztah se řídí právem České republiky; tím nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů státu jeho obvyklého bydliště.

2.5 Prodávající může znění OP jednostranně měnit či doplňovat. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění. Pro konkrétní kupní smlouvu platí OP ve znění účinném ke dni odeslání objednávky.

2.6 Aktuální znění OP je vždy k dispozici na www.bubblena.cz, kde si je zákazník může uložit nebo vytisknout. Znění OP platné ke dni objednávky obdrží zákazník jako přílohu potvrzení o uzavření smlouvy.

III. Uživatelský účet

3.1 Zákazník může objednávky provádět bez registrace. Pokud se zaregistruje, je povinen uvádět pravdivé a aktuální údaje a při jakékoli změně je aktualizovat.

3.2 Přístupové údaje k uživatelskému účtu jsou důvěrné a zákazník není oprávněn je zpřístupnit třetím osobám. Prodávající neodpovídá za zneužití účtu způsobené porušením této povinnosti zákazníkem.

3.3 Prodávající může uživatelský účet zrušit, zejména pokud zákazník opakovaně porušuje své povinnosti z kupní smlouvy nebo z těchto OP, nebo pokud účet nevyužívá déle než 24 měsíců. O zrušení účtu prodávající zákazníka předem informuje e-mailem.

3.4 Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, zejména s ohledem na nutnou údržbu technického vybavení.

IV. Uzavření kupní smlouvy

4.1 Prezentace zboží v internetovém obchodě je informativního charakteru a nepředstavuje návrh na uzavření kupní smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 OZ. Prodávající není povinen kupní smlouvu uzavřít.

4.2 Zákazník objedná zboží vložením do košíku, vyplněním objednávkového formuláře (identifikační a doručovací údaje, způsob dopravy, způsob platby) a odesláním objednávky tlačítkem označeným „Objednávka zavazující k platbě“. Před odesláním objednávky má zákazník možnost zkontrolovat a opravit všechny zadané údaje. Odeslaná objednávka je návrhem na uzavření kupní smlouvy; údaje v ní uvedené považuje prodávající za správné.

4.3 Prodávající bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zašle zákazníkovi na e-mail uvedený v objednávce automatické potvrzení o jejím doručení. Toto potvrzení ještě není přijetím návrhu na uzavření smlouvy.

4.4 Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající zákazníkovi doručí e-mail s potvrzením přijetí objednávky (akceptací). Součástí tohoto e-mailu je znění OP platné ke dni objednávky a poučení o právu na odstoupení od smlouvy. Do odeslání akceptace je prodávající oprávněn objednávku odmítnout, zejména při vyprodání zásob, zjevné chybě v ceně nebo nemožnosti doručit na zadanou adresu; o odmítnutí zákazníka informuje a případnou přijatou platbu vrátí do 14 dnů.

4.5 Obsah kupní smlouvy tvoří akceptovaná objednávka, tyto OP a platné právní předpisy.

4.6 Zákazník může objednávku bezplatně zrušit e-mailem na info@bubblena.cz kdykoli do okamžiku, než prodávající předá zboží dopravci. Tím není dotčeno právo spotřebitele odstoupit od smlouvy podle článku IX.

4.7 Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku (internetové připojení, telefonní hovory) si hradí zákazník sám; tyto náklady se neliší od základní sazby.

4.8 Uzavřená kupní smlouva včetně OP je prodávajícím archivována v elektronické podobě po dobu nejméně 5 let a není přístupná třetím osobám. Zákazník může o její zpřístupnění požádat na info@bubblena.cz.

4.9 Prodávající není vázán žádnými kodexy chování ve smyslu § 1826 odst. 1 písm. e) OZ.

V. Cena a platební podmínky

5.1 Ceny zboží jsou uvedeny v českých korunách včetně DPH a všech souvisejících poplatků. Náklady na dopravu a případné náklady spojené se zvoleným způsobem platby jsou účtovány zvlášť a zákazník je vidí v košíku vždy před odesláním objednávky.

5.2 Kupní cenu a náklady na dodání hradí zákazník předem, a to podle své volby v objednávce buď on-line prostřednictvím platební brány (platební kartou nebo jiným způsobem, který brána nabízí), nebo bankovním převodem na účet prodávajícího; platební údaje včetně variabilního symbolu (číslo

objednávky) obdrží zákazník v potvrzení o doručení objednávky. Prodávající neuchovává údaje o platební kartě zákazníka; platba kartou probíhá na zabezpečených stránkách poskytovatele platebních služeb.

5.3 Prodávající nepožaduje zálohu ani jinou obdobnou platbu nad rámec kupní ceny. Kupní cena je splatná při odeslání objednávky; zboží je expedováno až po připsání platby na účet prodávajícího.

5.4 Nabídka zboží a cen platí po dobu, kdy je zobrazena v internetovém obchodě, nebo do vyprodání zásob. Zjevná chyba v ceně (například cena bez posledního řádu) nezakládá nárok zákazníka na dodání za tuto cenu; postupuje se podle odst. 4.4.

5.5 Prodávající vystaví zákazníkovi daňový doklad a zašle jej v elektronické podobě na e-mail uvedený v objednávce. Prodávající není plátcem DPH.

VI. Dodání zboží

6.1 Zboží je doručováno pouze na území České republiky prostřednictvím smluvních přepravců (například Zásilkovna, GLS). Způsob a cena dopravy jsou uvedeny při vytváření objednávky.

6.2 Zboží je obvykle expedováno do 2 pracovních dnů od připsání platby a doručeno do 2–7 pracovních dnů. Není-li ujednáno jinak, odevzdá prodávající zboží zákazníkovi nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy. Nedodrží-li prodávající tuto lhůtu, může zákazník od smlouvy odstoupit poté, co prodávajícího vyzve k dodání v dodatečné přiměřené lhůtě a ten ani v ní nedodá.

6.3 Nebezpečí škody na zboží přechází na zákazníka převzetím zboží. Zákazník je povinen zásilku při převzetí zkontrolovat. Zjevné poškození obalu doporučujeme reklamovat přímo u přepravce sepsáním protokolu a zásilku nepřebírat. Koupelové koule a steamery jsou křehké; poškození zboží uvnitř neporušené zásilky doporučujeme nahlásit prodávajícímu nejlépe do 2 pracovních dnů od doručení spolu s fotografií obalu a obsahu. Pozdější oznámení nemá vliv na práva zákazníka z vadného plnění, může však ztížit prokázání, že vada vznikla při přepravě.

6.4 Nepřevezme-li zákazník zásilku v úložní době bez předchozího zrušení objednávky a zásilka se vrátí prodávajícímu, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit a požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů na dopravu ve výši dopravného uvedeného v objednávce. Opakované zaslání zboží je možné po dohodě a po úhradě nového dopravného.

VII. Specifika kosmetických přípravků

7.1 Zboží je vyráběno ručně v malých sériích. Drobné odchylky v barvě, tvaru, velikosti nebo struktuře oproti vyobrazení v internetovém obchodě jsou přirozenou vlastností ručně vyráběného zboží a nejsou vadou, pokud nemění funkci nebo bezpečnost přípravku.

7.2 Koupelové koule a steamery jsou citlivé na vlhkost, teplo a přímé slunce. Zákazník je povinen zboží po převzetí skladovat v suchu, při pokojové teplotě a v původním obalu. Změna vlastností (změknutí, popraskání, ztráta vůně nebo barvy) způsobená nevhodným skladováním po převzetí není vadou, za kterou prodávající odpovídá.

7.3 Na obalu každého přípravku je uvedeno datum minimální trvanlivosti nebo doba použitelnosti po otevření. Změna vlastností přípravku po uplynutí této doby není vadou. Uvedení doby trvanlivosti na obalu nezkracuje zákonnou lhůtu pro vytknutí vady podle článku X.

7.4 Každý přípravek je před uvedením na trh notifikován v evropském portálu CPNP a má vypracovanou zprávu o bezpečnosti podle nařízení (ES) č. 1223/2009. Odpovědnou osobou ve smyslu tohoto nařízení je prodávající. Složení (INCI), jmenovité množství, číslo šarže a upozornění jsou uvedeny na obalu a u každého produktu v internetovém obchodě.

VIII. Bezpečnost a použití

8.1 Přípravky jsou určeny výhradně k vnějšímu použití (do koupele, do sprchy) a nejsou určeny ke konzumaci. Zákazník je povinen řídit se návodem a upozorněními uvedenými na obalu a na produktové stránce.

8.2 Před prvním použitím doporučujeme seznámit se se složením přípravku. Při známé alergii na některou ze složek přípravek nepoužívejte. Objeví-li se při použití podráždění pokožky, použití ihned ukončete a pokožku opláchněte vodou.

8.3 Děti mohou přípravky používat pouze pod dohledem dospělé osoby. Přípravky uchovávejte mimo dosah malých dětí a domácích zvířat.

8.4 Prodávající neodpovídá za újmu způsobenou použitím přípravku v rozporu s návodem a upozorněními na obalu nebo jeho použitím po uplynutí doby trvanlivosti. Zákonná odpovědnost prodávajícího za škodu způsobenou vadou výrobku (§ 2939 a násl. OZ) tím není dotčena.

IX. Odstoupení od smlouvy (pouze spotřebitel)

9.1 Spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy on nebo jím určená třetí osoba (jiná než dopravce) převezme zboží. Je-li zboží z jedné objednávky dodáváno po částech, běží lhůta od převzetí poslední dodávky.

9.2 Odstoupení spotřebitel oznámí prodávajícímu jednoznačným prohlášením, a to e-mailem na info@bubblena.cz nebo dopisem na adresu Hedvika Antošová, Pobialova 23, 702 00 Ostrava. Může použít vzorový formulář v příloze 1 těchto OP, není to však jeho povinností. Přijetí odstoupení prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem.

9.3 Spotřebitel může rovněž odstoupit od smlouvy on-line prostřednictvím tlačítka „Odstoupit od smlouvy“ na www.bubblena.cz/odstoupeni. Využije-li této možnosti, prodávající mu bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí prohlášení o odstoupení od smlouvy v textové podobě (e-mailem), včetně jeho obsahu a data a času jeho odeslání.

9.4 Pro dodržení lhůty postačuje, aby spotřebitel odeslal odstoupení před jejím uplynutím.

9.5 Spotřebitel je povinen zboží zaslat zpět nebo předat prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, na adresu Hedvika Antošová, Pobialova 23, 702 00 Ostrava. Přímé náklady na vrácení zboží nese spotřebitel. Zásilky na dobírku prodávající nepřebírá. Doporučujeme zboží zabalit tak, aby se při přepravě nepoškodilo, a zásilku pojistit.

9.6 Prodávající vrátí spotřebiteli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, všechny peněžní prostředky, které od něj přijal, včetně nákladů na dodání ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání. Prodávající není povinen vrátit peněžní prostředky dříve, než obdrží vrácené zboží nebo než mu spotřebitel prokáže, že zboží odeslal. Vrácení proběhne stejným způsobem, jakým byla platba přijata, ledaže spotřebitel výslovně souhlasí s jiným způsobem, který mu nezpůsobí další náklady.

9.7 Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s ním jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností. O takové snížení hodnoty může prodávající snížit vracenou částku.

9.8 Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy (§ 1837 OZ) zejména v případě:

- zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co spotřebitel obal porušil – to se týká všech koupelových koulí, steamerů a dalších kosmetických přípravků určených pro kontakt s pokožkou, jakmile spotřebitel odstraní nebo poruší jejich ochrannou fólii nebo uzavřený obal,
- zboží vyrobeného nebo upraveného podle požadavků spotřebitele (zakázková výroba, personalizace),

- zboží, které podléhá rychlé zkáze nebo má krátkou dobu spotřeby,
- zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím.

9.9 Nerozbalené zboží v neporušeném ochranném obalu lze vrátit podle tohoto článku bez omezení. Pokud si spotřebitel není jistý, zda se na jeho zboží výjimka vztahuje, může se předem obrátit na info@bubblena.cz.

9.10 Prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit do doby převzetí zboží spotřebitelem z důvodů uvedených v odst. 4.4 a 6.4; přijaté peněžní prostředky v takovém případě vrátí do 14 dnů.

X. Reklamace a práva z vadného plnění

10.1 Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá za to, že zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakosti a jiným ujednaným vlastnostem, je vhodné k účelu, pro který se zboží tohoto druhu obvykle používá, a je dodáno s obalem a pokyny k použití, které může zákazník rozumně očekávat (§ 2161 OZ).

10.2 Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Doba trvanlivosti uvedená na obalu podle odst. 7.3 tyto lhůty nezkracuje.

10.3 Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud vadu sám způsobil, zejména nevhodným skladováním (odst. 7.2), použitím v rozporu s návodem (čl. VIII) nebo použitím po uplynutí doby trvanlivosti. Vadou není změna vlastností způsobená obvyklým užíváním ani odchylky podle odst. 7.1.

10.4 Zákazník uplatní reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí, e-mailem na info@bubblena.cz, dopisem na adresu prodávajícího nebo prostřednictvím reklamačního formuláře v příloze 2. V reklamaci uvede číslo objednávky, označení zboží, popis vady, zvolený způsob vyřízení a přiloží fotografii vady, je-li to možné.

10.5 U koupelových koulí a steamerů prodávající zpravidla nevyžaduje fyzické zaslání reklamovaného zboží; postačí fotodokumentace. Požádá-li prodávající o zaslání zboží k posouzení, nese náklady na jeho zaslání prodávající a zákazníkovi je po dohodě předem uhradí nebo zajistí svoz.

10.6 Prodávající vydá zákazníkovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení (e-mailem), ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje zákazníka pro podání informace o vyřízení.

10.7 Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena a spotřebitel o tom informován nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, nedohodne-li se prodávající se spotřebitelem na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. O vyřízení reklamace vydá prodávající potvrzení s datem a způsobem vyřízení, případně s písemným odůvodněním zamítnutí.

10.8 Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění dodáním nového zboží bez vady nebo opravou; prodávající může zvolit jiný z těchto způsobů, je-li zvolený způsob nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo od smlouvy odstoupit, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době, vada se projeví opakovaně, jde o podstatné porušení smlouvy, nebo je z prohlášení prodávajícího či z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka (§ 2169–2171 OZ). Odstoupit nelze, je-li vada nevýznamná.

10.9 Zboží reklamované pro poškození při přepravě posuzuje prodávající podle odst. 6.3; zákazník není povinen poškozené zboží používat ani uchovávat déle, než je nutné k pořízení fotodokumentace.

10.10 Pro zákazníky, kteří nejsou spotřebiteli, platí práva z vadného plnění podle § 2099 a násl. OZ; vadu je nutné vytknout bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději do 6 měsíců od převzetí.

XI. Ochrana osobních údajů

11.1 Prodávající zpracovává osobní údaje zákazníků v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

11.2 Podrobné informace o účelech a právních základech zpracování, době uchování, příjemcích údajů a právech zákazníka jsou uvedeny v samostatném dokumentu Zásady ochrany osobních údajů, dostupném na www.bubblena.cz. Tyto zásady nejsou součástí kupní smlouvy a zákazník s nimi nevyslovuje souhlas; jde o informaci podle čl. 13 GDPR.

11.3 Svá práva (přístup, oprava, výmaz, omezení zpracování, přenositelnost, námitka, odvolání souhlasu) může zákazník uplatnit na e-mailu info@bubblena.cz. Dozorovým orgánem je Úřad pro ochranu osobních údajů, www.uoou.cz.

XII. Cookies a obchodní sdělení

12.1 Internetový obchod používá pouze technicky nezbytné cookies, bez kterých nelze zajistit fungování košíku, přihlášení a zabezpečení webu; k těmto cookies se souhlas nevyžaduje. Analytické ani marketingové cookies a nástroje třetích stran nejsou v internetovém obchodě nasazeny. Budou-li v budoucnu nasazeny, budou aktivní pouze po udělení souhlasu zákazníka v cookie liště (§ 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb.).

12.2 Obchodní sdělení (newsletter) zasílá prodávající pouze na základě předchozího souhlasu zákazníka. Souhlas lze kdykoli odvolat na e-mailu info@bubblena.cz nebo prostřednictvím odkazu v každém zaslaném obchodním sdělení.

12.3 Stávajícím zákazníkům může prodávající zasílat obchodní sdělení týkající se obdobného zboží bez souhlasu podle § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb., pokud to zákazník při nákupu neodmítl; odmítnout je může kdykoli způsobem podle odst. 12.2.

XIII. Mimosoudní řešení sporů

13.1 Spotřebitel má podle § 20d a násl. ZOS právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy. Věcně příslušným subjektem je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, https://adr.coi.cz, e-mail adr@coi.cz. Návrh na zahájení řízení může spotřebitel podat do 1 roku ode dne, kdy u prodávajícího poprvé uplatnil právo, které je předmětem sporu.

13.2 Prodávající doporučuje, aby se zákazník s jakoukoli stížností obrátil nejprve přímo na info@bubblena.cz; většinu situací lze vyřešit rychle dohodou.

13.3 Dozor nad dodržováním povinností podle ZOS vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Dozor nad bezpečností kosmetických přípravků vykonává Krajská hygienická stanice Moravskoslezského kraje se sídlem v Ostravě. Živnostenskou kontrolu provádí příslušný živnostenský úřad. Dozor nad ochranou osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

XIV. Závěrečná ustanovení

14.1 Smluvní vztah se řídí právem České republiky. Případné spory, které se nepodaří vyřešit dohodou nebo mimosoudně, rozhodují obecné soudy České republiky.

14.2 Je-li některé ustanovení OP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nastoupí namísto něj ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních.

14.3 Odesláním objednávky zákazník potvrzuje, že se s těmito OP před uzavřením smlouvy seznámil a že s nimi souhlasí.

14.4 Kontaktní údaje prodávajícího pro veškerou komunikaci: Hedvika Antošová, Pobialova 23, 702 00 Ostrava, e-mail info@bubblena.cz, telefon +420 774 850 106 (pracovní dny 9–16 hod.).

14.5 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem 18. 10. 2026. Předchozí znění OP jsou archivována a na vyžádání dostupná na info@bubblena.cz.

Příloha 1 – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(Vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- Adresát: Hedvika Antošová, Pobialova 23, 702 00 Ostrava, e-mail info@bubblena.cz
- Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží: ……
- Číslo objednávky: ……
- Datum objednání / datum obdržení: ……
- Jméno a příjmení spotřebitele: ……
- Adresa spotřebitele: ……
- Podpis spotřebitele (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě): ……
- Datum: ……

Příloha 2 – Reklamační formulář

(Formulář slouží k uplatnění práv z vadného plnění podle článku X. Můžete jej zaslat e-mailem na info@bubblena.cz, poštou na adresu Hedvika Antošová, Pobialova 23, 702 00 Ostrava, nebo použít on-line formulář na www.bubblena.cz/reklamace. Stejně dobře poslouží i volně formulovaný e-mail se stejnými údaji.)

- Číslo objednávky: ……
- Jméno a příjmení, e-mail a telefon: ……
- Reklamované zboží (název, velikost, počet kusů): ……
- Popis vady a kdy se projevila: ……
- Požadovaný způsob vyřízení (dodání nového zboží / oprava / přiměřená sleva / odstoupení od smlouvy): ……
- Přílohy (fotografie vady a obalu): ……
- Datum: ……

Zásady ochrany osobních údajů

Bubblena – www.bubblena.cz · informace podle čl. 13 nařízení (EU) 2016/679 (GDPR)

1. Správce osobních údajů

Správcem osobních údajů je Hedvika Antošová, IČO 01004204, se sídlem Pobialova 23, 702 00 Ostrava, e-mail info@bubblena.cz, telefon +420 774 850 106 (dále jen „správce“). Správce nemá pověřence pro ochranu osobních údajů.

2. Jaké osobní údaje zpracováváme

Zpracováváme pouze údaje nezbytné pro provoz e-shopu a vyřízení objednávek:

- jméno a příjmení, u podnikatelů název, IČO a DIČ,
- e-mailová adresa a telefonní číslo,
- doručovací a fakturační adresa, zvolené výdejní místo (např. Zásilkovna, GLS),
- údaje o objednávce (zboží, ceny, číslo objednávky, datum, způsob platby – nikdy údaje o platební kartě),
- přihlašovací údaje k uživatelskému účtu, pokud si jej založíte,
- obsah komunikace se správcem (reklamace, odstoupení, dotazy),
- technické údaje nezbytné pro fungování webu (IP adresa, technicky nezbytné cookies).

3. Účely a právní základy zpracování

Účel	Právní základ (čl. 6 odst. 1 GDPR)	Doba uchování
Vyřízení objednávky, dodání zboží, komunikace k objednávce	písm. b) plnění smlouvy	po dobu trvání smlouvy a 2 roky po dodání (lhůta pro vytknutí vady)
Vedení uživatelského účtu	písm. b) plnění smlouvy	po dobu existence účtu, nejdéle 24 měsíců od posledního přihlášení
Vystavení a archivace daňových a účetních dokladů	písm. c) právní povinnost (zákon o DPH, zákon o účetnictví)	10 let od konce zdaňovacího období
Vyřízení reklamace a odstoupení od smlouvy, obrana právních nároků	písm. c) právní povinnost; písm. f) oprávněný zájem	4 roky po vyřízení (promlčecí doba a 1 rok rezerva)
Zasílání obchodních sdělení	písm. a) souhlas; u stávajících zákazníků písm. f) oprávněný zájem (§ 7 odst. 3 zák. č. 480/2004 Sb.)	do odvolání souhlasu nebo odmítnutí
Zabezpečení webu, prevence podvodů	písm. f) oprávněný zájem	logy nejdéle 6 měsíců

Poskytnutí údajů označených v objednávce jako povinné je nutné pro uzavření a plnění smlouvy; bez nich objednávku nelze vyřídit. Správce neprovádí automatizované rozhodování ani profilování.

4. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje předáváme pouze těmto kategoriím zpracovatelů, a to v rozsahu nezbytném pro daný účel:

- přepravní společnosti a provozovatelé výdejních míst (doručení zboží),
- poskytovatel platební brány (zpracování platby; údaje o kartě zpracovává výhradně on jako samostatný správce),

- poskytovatelé hostingu, e-shopového řešení a e-mailových služeb,
- účetní a daňový poradce,
- orgány veřejné moci, stanoví-li tak zákon.

Se všemi zpracovateli má správce uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů podle čl. 28 GDPR. Osobní údaje nepředáváme do třetích zemí mimo Evropský hospodářský prostor ani mezinárodním organizacím. Web nevyužívá analytické ani marketingové nástroje třetích stran.

5. Cookies

Web používá pouze technicky nezbytné cookies (obsah košíku, přihlášení, zabezpečení formulářů), ke kterým se podle § 89 odst. 3 zákona č. 127/2005 Sb. souhlas nevyžaduje. Platnost těchto cookies končí nejpozději uzavřením prohlížeče nebo po 30 dnech. Dojde-li v budoucnu k nasazení analytických či marketingových cookies, budou aktivní pouze po udělení souhlasu v cookie liště a tyto zásady budou aktualizovány.

6. Práva subjektu údajů

Máte právo:

- na přístup ke svým osobním údajům a na kopii zpracovávaných údajů (čl. 15),
- na opravu nepřesných nebo doplnění neúplných údajů (čl. 16),
- na výmaz, pokud údaje již nejsou potřebné nebo zpracování není oprávněné (čl. 17),
- na omezení zpracování (čl. 18),
- na přenositelnost údajů zpracovávaných na základě smlouvy nebo souhlasu (čl. 20),
- vznést námitku proti zpracování založenému na oprávněném zájmu, včetně přímého marketingu (čl. 21),
- kdykoli odvolat udělený souhlas; odvolání nemá vliv na zákonnost zpracování před odvoláním (čl. 7 odst. 3).

Práva uplatníte e-mailem na info@bubblena.cz nebo dopisem na adresu správce. Odpovíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce; u složitých žádostí lze lhůtu prodloužit o další 2 měsíce, o čemž vás informujeme. Pro ověření totožnosti můžeme požádat o doplňující údaje.

7. Dozorový orgán

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz, posta@uoou.cz.

8. Závěrečná ustanovení

Tyto zásady nabývají účinnosti dnem 18. 10. 2026. Správce je může aktualizovat; aktuální verze je vždy dostupná na www.bubblena.cz a o podstatných změnách budou registrovaní zákazníci informováni e-mailem.