

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY e-shopu Prodietix.cz

Provozovatel e-shopu:

Prodietix s.r.o.

Sídlo společnosti: Zábořská 93, Záboří, 539 44 Proseč

IČO: 268 34 871

Zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. C 54267

Telefonní kontakt: (+420) 281 862 686

E-mail: info@prodietix.cz

Prodávající dietních programů a produktů:

Ergotep, družstvo

Sídlo společnosti: Zábořská 93, Záboří, 539 44 Proseč

IČO: 259 97 815

Zapsána v OR u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. „Dr“, vložka 1084

Telefonní kontakt: (+420) 469 660 912

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Provozovatel provozuje internetový obchod s dietními programy a produkty na adrese www.prodietix.cz („E-shop“). Prodávající nabízí soubory jídel sestavené dle preferencí a údajů zadaných zákazníky, dietní programy, dietní potraviny a doplňkový sortiment. Prostřednictvím E-shopu uzavírá Prodávající se svými zákazníky, kterými jsou podnikatelé i spotřebitelé („Kupující“), kupní smlouvu („Smlouva“).

1.2. Cílem těchto obchodních podmínek („Podmínky“) je upravit vzájemná práva Kupujících a Prodávajícího v souvislosti nebo na základě Smlouvy a informovat o nich Kupující. Podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od Podmínek je možné sjednat ve Smlouvě. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními těchto Podmínek. Tyto Podmínky jsou v českém jazyce a v českém jazyce se uzavírá i Smlouva. Pokud vztah založený Smlouvou (včetně Podmínek) obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak je sjednáno, že takový vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Pokud Kupující uzavírá Smlouvu výlučně mimo rámec své podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání, je v roli spotřebitele a české zákony mu tím dávají některá zvláštní práva, o kterých kupujícího rovněž informují tyto Podmínky.

1.3. Kromě těchto Podmínek se Smlouva a vztah mezi Prodávajícím a Kupujícím řídí zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

1.4. Prodávající může znění Podmínek měnit či doplňovat. Takovou změnou nebudou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Presentace zboží uvedeného na E-shopu je pouze informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Smlouvu ohledně tohoto zboží. Presentaci zboží nelze považovat za návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1731 Občanského zákoníku.

2.2. Objednávku zboží může Kupující provést následovně:

- a) prostřednictvím svého uživatelského účtu po předchozí registraci na E-shopu;
- b) vyplněním objednávkového formuláře bez registrace.

2.3. Při vyplňování Objednávky Kupující vybere zboží, počet kusů zboží, způsob platby kupní ceny a způsob doručení zboží.

2.4. Před závazným odesláním Objednávky může Kupující libovolně kontrolovat a případně měnit jakékoliv údaje. Objednávku odešle kliknutím na tlačítko „Objednávka zavazující k platbě“ („Objednávka“). Údaje uvedené v Objednávce považuje Prodávající za správné.

2.5. Veškeré Objednávky podané prostřednictvím E-shopu jsou závazné.

2.6. Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí Kupujícímu, že obdržel Objednávku, a to formou zaslání potvrzujícího e-mailu. K tomuto e-mailu Prodávající připojí i aktuální znění Podmínek. Okamžikem odeslání tohoto potvrzení je uzavřena Smlouva.

2.7. V případě, že je na E-shopu popis zboží nebo cena zcela zjevně nesprávná (např. překlep nebo technická chyba), není tím Prodávající vázán a není povinen zboží dodat. Pokud byla Smlouva uzavřena s těmito chybnými údaji, je Prodávající oprávněn od Smlouvy odstoupit.

2.8. Prodávající si vyhrazuje právo kontaktovat Kupujícího pro dodatečné potvrzení Objednávky či doplnění údajů. V takovém případě je Smlouva uzavřena až okamžikem dodatečného potvrzení.

2.9. Náklady na komunikační prostředky hradí Kupující sám; tyto náklady odpovídají základní sazbě.

2.10. Zboží bude Kupujícímu dodáno nejpozději do 30 dnů od uzavření Smlouvy. Pokud Prodávající nemůže objednané zboží dodat, je oprávněn od Smlouvy odstoupit a vrátit Kupujícímu veškeré uhrazené prostředky.

2.11. Kupující bere na vědomí, že informace na E-shopu nenahrazují odborný lékařský posudek. Kupující bere na vědomí, že zdravotní stav je vhodné konzultovat s lékařem před započítím diety. Prodávající nenese odpovědnost za zdravotní komplikace způsobené nerespektováním doporučení.

2.12. Kupující bere na vědomí, že dieta není vhodná pro:

2.12.1. děti ani mladistvé, těhotné či kojící ženy;

2.12.2. pacienti s onemocněním jater a ledvin, metabolickými onemocněními (např. dna, ateroskleróza, fenylketonurie), cukrovkou 1. a 2. typu, srdečními onemocněními, poruchami krevní srážlivosti, žlučnickovými kameny, mentální anorexií a bulimií;

2.12.3. alergiky na některou složku dietního přípravku uvedenou v popisu produktu nebo na obalu.

Kompletní seznam kontraindikací je dostupný na www.prodietix.cz/kontraindikace.

2.13. Kupující může Objednávku zadat také telefonicky; potvrzení bude zasláno e-mailem.

3. UŽIVATELSKÝ ÚČET

3.1. Kupující má po registraci přístup do uživatelského rozhraní, kde může provádět objednávky zboží. Objednávat lze i bez registrace.

3.2. Kupující je povinen uvádět pravdivé údaje a aktualizovat je při změně.

3.3. Uživatelský účet je chráněn uživatelským jménem a heslem. Kupující nesmí zpřístupnit tyto údaje třetím osobám.

3.4. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, zejména z důvodu údržby.

3.5. Prodávající je oprávněn uživatelský účet zrušit, zejména při porušení povinností Kupujícího nebo při dlouhodobé nečinnosti.

4. PLATBA ZA ZBOŽÍ A DOPRAVA

4.1. Kupující může kupní cenu uhradit následujícími způsoby:

4.1.1. dobírkou,

4.1.2. on-line platbou kartou,

4.1.3. bankovním převodem,

4.1.4. platbou Twisto,

4.1.5. **platbou benefitní kartou Edenred Card (UP).**

4.1.5. Platba benefitní kartou Edenred Card (UP)

Platba probíhá prostřednictvím platební brány, která ověřuje oprávnění transakce dle pravidel Edenred CZ s.r.o. Tuto platbu lze použít pouze na sortiment odpovídající podmínkám využití benefitu (zejména potraviny a doplňky stravy).

Prodávající je oprávněn objednávku odmítnout nebo upravit, pokud zvolený způsob platby nebude v souladu s pravidly společnosti Edenred.

Na platby benefitní kartou nelze uplatnit slevové ani dárkové poukazy ani je použít k nákupu nepovoleného sortimentu.

4.2. Při hotovostní úhradě je kupní cena splatná při převzetí zboží. Při bezhotovostní úhradě je splatná do 5 dnů od objednání.

4.3. Platba Twisto

Kupující může využít službu „Twisto“ poskytovanou společností Twisto payments a.s., se sídlem Újezd 450/40, Malá Strana, 118 00 Praha 1, IČO: 01615165.

Použitím služby Twisto dochází k uzavření smluvního vztahu mezi Kupujícím a společností Twisto payments a.s. Podmínky poskytování této služby se řídí **Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Twisto**, dostupnými na www.twisto.cz.

Kupující bere na vědomí, že zaplacením prostřednictvím služby Twisto vzniká jeho platební povinnost vůči poskytovateli této služby, nikoliv vůči Prodávajícímu.

Prodávající nenese odpovědnost za fungování služby Twisto ani za rozhodnutí poskytovatele služby o schválení či zamítnutí platby.

4.4. Slevy nebo bonusy nelze kumulovat.

4.5. Způsoby dopravy:

4.5.1. Zásilkovna,

4.5.2. PPL,

4.5.3. Česká pošta,

4.5.4. osobní odběr v Prodejním Centru Ergotep, Zábořská 93, 539 44 Proseč.

4.6. Kupující má povinnost převzít zboží v místě určeném v Objednávce. Nepřevezme-li Kupující zboží při dodání nebo neuvede správnou doručovací adresu, nese Kupující veškeré náklady spojené s opakovaným doručením nebo jiným způsobem dodání.

4.7. Pokud z důvodů na straně Kupujícího musí být zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v Objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručením nebo jiným způsobem doručení.

4.8. Po převzetí zboží přechází na Kupujícího nebezpečí škody na zboží.

4.9. Prodávající je povinen vystavit daňový doklad – fakturu. Daňový doklad je Kupujícímu zasílán elektronicky na e-mail uvedený v Objednávce nebo je vložen v uživatelském účtu Kupujícího.

4.10. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat neporušenost obalu zboží. V případě zjištění, že obal je poškozen, Kupující tuto skutečnost uvede při převzetí zásilky do předávacího protokolu dopravce. Pokud Kupující po převzetí zjistí škodu na zboží, je povinen se obrátit na dopravce a postupovat podle jeho reklamačního řádu. Na pozdější reklamaci nelze brát zřetel.

4.11. Nebezpečí škody na zboží přechází na Kupujícího okamžikem převzetí zboží od dopravce.

4.12. V případě, že Kupující nevyzvedne zásilku od dopravce ve lhůtě stanovené dopravcem a zásilka se vrátí zpět Prodávajícímu, je Prodávající oprávněn účtovat Kupujícímu náklady spojené s dalším odesláním zboží, nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

4.13. Náklady spojené s vrácením zboží vzniklé v důsledku odstoupení od Smlouvy do 14 dnů nese Kupující, a to i v případě, že zboží nemůže být vráceno poštou.

4.14. Ceny dopravy a balného jsou uvedeny v aktuální výši na E-shopu.

4.14. Dárkové poukazy

4.14.1. Prodávající nabízí k zakoupení dárkové poukazy v elektronické podobě („Dárkový poukaz“). Dárkový poukaz představuje nehmotné plnění ve formě unikátního kódu, který lze uplatnit při nákupu zboží na E-shopu.

4.14.2. Dárkový poukaz má omezenou dobu platnosti, která činí nejméně 6 měsíců. Konkrétní datum platnosti je vždy uvedeno při zakoupení Dárkového poukazu a na samotném poukazu.

4.14.3. Po uplynutí doby platnosti nelze Dárkový poukaz uplatnit a jeho nevyužitá hodnota propadá bez nároku na náhradu.

4.14.4. Dárkový poukaz nelze směnit za peníze. V případě odstoupení od Smlouvy, na jejímž základě bylo zakoupeno zboží uhrazené zcela nebo zčásti Dárkovým poukazem, bude Kupujícímu vrácena odpovídající část hodnoty formou nového Dárkového poukazu.

4.14.5. Dárkový poukaz nelze kombinovat s platbou benefiční kartou Edenred Card (UP), ledaže je na E-shopu výslovně uvedeno jinak. Uplatnění Dárkového poukazu může být omezeno na nezlevněné zboží.

5. VĚRNOSTNÍ PROGRAM PRODIETIX CLUB

5.1. Prodávající nabízí **registrovaným zákazníkům** dobrovolný věrnostní program „Prodietix Club“ (dále jen „Věrnostní program“), v jehož rámci mohou zákazníci získávat věrnostní body, slevy a další benefity.

5.2. Účastníkem Věrnostního programu se může stát pouze registrovaný zákazník, který udělil souhlas se zasíláním obchodních sdělení.

5.3. Věrnostní body se připisují za dokončené (uhrazené a převzaté) objednávky, a to 15 dnů po jejich uhrazení.

5.4. Věrnostní body mají platnost 36 měsíců ode dne jejich připsání. Po uplynutí této doby body automaticky zanikají.

5.5. Věrnostní body lze použít jako slevu na nezlevněné produkty při minimální hodnotě objednávky 500 Kč. Jeden věrnostní bod odpovídá hodnotě 1 Kč.

5.6. Věrnostní program má několik úrovní (Standard, Bronze, Silver, Gold), přičemž jednotlivé úrovně a jejich podmínky jsou stanoveny v samostatných pravidlech Věrnostního programu. Tato pravidla tvoří přílohu těchto Podmínek a jsou zveřejněna na www.prodietix.cz.

5.7. Prodávající je oprávněn nepřipsat nebo odečíst věrnostní body v případě stornování nebo vrácení objednávky, či v případě podezření na zneužití Věrnostního programu.

5.8. Prodávající je oprávněn měnit nebo zcela ukončit Věrnostní program. Změny či ukončení Věrnostního programu jsou účinné okamžikem zveřejnění na www.prodietix.cz. Změny nemají vliv na již připsané věrnostní body, pokud není výslovně uvedeno jinak.

5.9. Zrušení dříve vydaných osobních slevových kódů

5.9.1. Zveřejněním pravidel Věrnostního programu „Prodietix Club“ pozbývají platnosti veškeré **osobní slevové kódy**, které byly Kupujícím vydány **před spuštěním tohoto Věrnostního programu**.

5.9.2. Ustanovení dle předchozího odstavce se vztahuje výhradně na **osobní slevové kódy vydané individuálně konkrétním Kupujícím a nevztahuje se na:**

- obecné promo kódy určené pro marketingové kampaně,
- slevové kódy poskytnuté Kupujícím v souvislosti s vrácením zboží, reklamací nebo v rámci Garance spokojenosti.

5.9.3. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoliv zrušit nebo omezit platnost individuálně vydaných slevových kódů, pokud není u konkrétního kódu výslovně uvedeno jinak.

6. GARANCE SPOKOJENOSTI

6.1. Nad rámec zákonného práva spotřebitele odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží poskytuje Prodávající členům Věrnostního programu službu „Garance spokojenosti“. Garance spokojenosti je dostupná od druhé objednávky zákazníka.

6.2. Výměna zboží

6.2.1. Kupující může požádat o výměnu neotevřených a nepoškozených balení dietních jídel do 30 dnů od převzetí objednávky.

6.2.2. Výměna je zpoplatněna manipulačním poplatkem ve výši 300 Kč / 12 EUR, který zahrnuje náklady na manipulaci a dopravu nového zboží.

6.2.3. Zboží zaslané Kupujícím v rámci výměny musí být kompletní, nepoškozené a v původním obalu.

6.2.4. Zboží poskytnuté Kupujícím v rámci výměny nelze dále vracet ani znovu měnit.

6.2.5. Výměna se nevztahuje na doplňkový sortiment, položky ve výprodeji, zboží se zkrácenou trvanlivostí (méně než 3 měsíce) ani na zboží s prošlou dobou minimální trvanlivosti.

6.3. Vracení peněz

6.3.1. Kupující může vrátit neotevřená a nepoškozená balení dietních jídel do 30 dnů od převzetí objednávky.

6.3.2. Vracení peněz se nevztahuje na doplňkový sortiment, položky ve výprodeji ani na zboží se zkrácenou trvanlivostí či prošlou trvanlivostí.

6.4. Postup pro uplatnění Garance spokojenosti

Podrobný postup, včetně formulářů a kontaktů, je uveden na www.prodietix.cz. Kupující je povinen řídit se instrukcemi uvedenými na stránkách Prodávajícího.

6.5. Omezení opakovaného uplatnění

Prodávající je oprávněn odmítnout další žádost o výměnu nebo vrácení v rámci Garance spokojenosti u zákazníka, který opakovaně uplatňuje nárok na výměnu či vrácení („vratka z vratky“).

6.6. Zachování zákonných práv

Zákonné právo spotřebitele odstoupit od Smlouvy ve 14denní lhůtě dle § 1829 Občanského zákoníku zůstává touto Garancí spokojenosti nedotčeno.

7. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

7.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku).

7.2. Prodávající odpovídá Kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá Prodávající Kupujícímu, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

7.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a není-li ujednáno, má zboží takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě provedené reklamy,

7.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí, nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

7.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze,

7.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

7.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

7.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2. těchto Podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení věcí způsobené jejich

obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí Kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

7.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. U potravinářských výrobků se tato lhůta neuplatní z důvodu charakteru zboží a jeho minimální trvanlivosti.

7.5. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující u Prodávajícího. Kupující může uplatnit právo z vady nejpozději ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží.

7.6. Kupující je povinen uvést, v čem vada spočívá, a prokázat nákup zboží (například kopií faktury). Prodávající přijme reklamaci k vyřízení.

7.7. O reklamaci bude rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

7.8. Kupující má v závislosti na charakteru vady následující práva:

7.8.1. právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,

7.8.2. právo na odstranění vady opravou věci,

7.8.3. právo na přiměřenou slevu z kupní ceny,

7.8.4. právo odstoupit od Smlouvy, pokud je vada podstatným porušením Smlouvy.

7.9. Reklamáce se uplatňuje písemně nebo e-mailem a zboží je nutno zaslat na adresu Prodávajícího uvedenou v záhlaví těchto Podmínek.

7.10. Dále má Kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

7.11. Tímto není dotčeno právo Kupujícího domáhat se náhrady škody podle příslušných právních předpisů.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1. Prodávající zpracovává osobní údaje Kupujícího za účelem plnění Smlouvy, vedení účetnictví, plnění právních povinností a pro případné řešení sporů.

8.2. Rozsah zpracovávaných údajů zahrnuje zejména jméno a příjmení, adresu, kontaktní údaje, platební údaje a údaje týkající se objednaného zboží.

8.3. Právním základem pro zpracování osobních údajů je:

8.3.1. plnění Smlouvy,

8.3.2. plnění právních povinností,

8.3.3. oprávněný zájem Prodávajícího,

8.3.4. souhlas Kupujícího (např. pro zasílání obchodních sdělení).

8.4. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou pro splnění účelu, pro který byly získány.

8.5. Kupující má právo na přístup ke svým osobním údajům, právo na opravu, výmaz, omezení zpracování, právo na přenositelnost údajů a právo vznést námitku.

8.6. Kupující má právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

8.7. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v samostatném dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je dostupný na www.prodietix.cz.

9. Odstoupení od smlouvy ve lhůtě 14 dnů

9.1. Kupující – spotřebitel má právo odstoupit od Smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží, a to bez udání důvodu.

9.2. Kupující je povinen odstoupení od Smlouvy oznámit Prodávajícímu písemně nebo e-mailem.

9.3. Kupující musí zboží zaslat Prodávajícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení.

9.4. Zboží musí být vráceno nepoškozené, kompletní a nejlépe v původním obalu.

9.5. Prodávající vrátí Kupujícímu všechny přijaté platby nejpozději do 14 dnů od odstoupení, a to stejným způsobem, jakým je přijal.

9.6. Náklady na vrácení zboží nese Kupující.

9.7. Kupující nemůže odstoupit od Smlouvy v případech uvedených v § 1837 Občanského zákoníku, zejména jde-li o zboží podléhající rychlé zkáze, zdravotní výrobky, nebo zboží, které bylo po dodání nevratně smícháno s jiným zbožím.

10. Další práva a povinnosti

10.1. Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží okamžikem jeho převzetí a zaplacení kupní ceny.

10.2. Kupující bere na vědomí, že softwarové vybavení a další součásti E-shopu (včetně fotografií, textů a grafických prvků) jsou chráněny autorským právem.

10.3. Kupující se zavazuje neprovádět činnosti, které by mohly narušit funkčnost E-shopu.

10.4. Prodávající je oprávněn při plnění Smlouvy využít třetí osoby.

10.5. Kupující bere na vědomí, že Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob nebo užívání E-shopu v rozporu s jeho určením.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Pokud některé ustanovení těchto Podmínek je neplatné nebo neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení platná a účinná.

11.2. Veškeré právní vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím se řídí právem České republiky.

11.3. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem zveřejnění na www.prodietix.cz.