

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

FOREVER LIVING PRODUCTS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.

Se sídlem Vlnitá 77/33, Braník, 147 00 Praha 4

IČ: 63988526

DIČ: CZ63988526

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 38603

Adresa pro doručování: FOREVER LIVING PRODUCTS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o., Vlnitá 77/33, Braník, 147 00 Praha 4

Telefonní číslo: +420 244 466 012

Kontaktní e-mail: aloe@flp.cz

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) se vztahují na smlouvy uzavřené prostřednictvím webových stránek shop.foreverliving.com/retail (dále jen „**webové rozhraní**“) mezi naší společností jako prodávajícím a vámi jako kupujícím.

Kupní smlouvou (nebo jen „**smlouvou**“) se zavazujeme dodat vám zboží uvedené v objednávce a vy se zavazujete toto zboží převzít a zaplatit nám kupní cenu, včetně nákladů spojených s dodáním zboží a případných poplatků souvisejících se zvoleným způsobem platby, uvedenou v objednávce.

Zbožím prodávaným na webovém rozhraní jsou mimo jiné i potravinové doplňky. **Žádný z produktů umístěných na webovém rozhraní není lékem ani léčivým přípravkem ve smyslu zákona č. 378/2007 Sb., zákon o léčivech, ve znění pozdějších předpisů. Zboží, které je výživovým doplňkem, je určeno jako doplněk pestré a vyvážené stravy.**

Jste-li spotřebitelem, tj. pokud jste fyzickou osobou a zboží kupujete mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, je smlouva spotřebitelskou smlouvou. Nejste-li spotřebitelem, o spotřebitelskou smlouvu se nejedná a tyto obchodní podmínky se na vás nevztahují.

Jako spotřebitel máte především:

- právo odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku, jako je např. telefon, e-mail nebo internetový obchod;
- nárok na práva ze záruky (uplatnění záruky se řídí Reklamačním řádem);
- právo na sdělení informací před uzavřením smlouvy (informace jsou obsaženy v těchto obchodních podmínkách nebo na webovém rozhraní);
- právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy.

Náš právní poměr se řídí následujícími dokumenty:

- těmito obchodními podmínkami, které vymezují a zpřesňují naše vzájemná práva a povinnosti;
- Reklamačním řádem, podle kterého budeme postupovat při reklamaci zboží;
- Podmínkami užití webového rozhraní, které upravují registraci na webovém rozhraní, ochranu vašich osobních údajů, ochranu obsahu webového rozhraní a některé další vztahy související s využíváním webového rozhraní;
- podmínkami a pokyny uvedenými na webovém rozhraní zejména při uzavírání smlouvy;
- objednávkou a jejím přijetím z naší strany,

a v otázkách zde neupravených také následujícími právními předpisy:

- zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“);
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Zboží nezasíláme mimo Českou republiku. Pokud se vaše bydliště nebo sídlo nachází mimo Českou republiku, nebo pokud náš právní poměr obsahuje jiný mezinárodní prvek, berete na vědomí, že se náš vztah **řídí českým právem**. Pokud jste spotřebitelem a právní řád státu vašeho bydliště poskytuje vyšší míru ochrany spotřebitele než český právní řád, je vám v právních vztazích poskytována tato vyšší míra ochrany.

Zasláním objednávky a dále též potvrzením na webovém rozhraní stvrzujete, že jste se s těmito obchodními podmínkami seznámili a souhlasíte s nimi. Znění obchodních podmínek můžeme měnit či doplňovat. Vaše práva a povinnosti se řídí vždy tím zněním obchodních podmínek, za jehož účinnosti vznikly.

KUPNÍ SMLOUVA

Na webovém rozhraní je uveden seznam zboží včetně popisu hlavních vlastností jednotlivých položek. U každého zboží je uvedena cena. K ceně se připočítává poplatek za dodání zboží. Konečná cena je uvedena v rekapitulaci objednávky před jejím závazným odesláním.

Prezentace zboží je informativního charakteru a nejedná se o náš návrh na uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku. Pro uzavření smlouvy je nutné, abyste odeslali objednávku a aby došlo k přijetí této objednávky z naší strany.

Objednávku můžete podat prostřednictvím webového rozhraní (vyplněním formuláře). Prostřednictvím webového rozhraní však nelze podat objednávku, jejíž výše přesahuje 9.000 Kč. Budete-li chtít objednat zboží za cenu přesahující 9.000 Kč, kontaktujte prosím svého distributora, případně distributorskou podporu na našem kontaktním telefonním čísle +420 244 466 012.

Objedávka musí obsahovat všechny informace předepsané ve formuláři, zejména přesné označení objednávaného zboží (případně číselné označení zboží), počet kusů, zvolený způsob platby a vaše kontaktní údaje (dodací a případně fakturační).

Před závazným odesláním objednávky vám bude sdělena rekapitulace objednávky včetně konečné ceny. Doporučujeme zkontrolovat zejména druh a množství zboží, e-mailovou a dodací adresu. **V rámci rekapitulace máte poslední možnost měnit zadané údaje.**

Závaznou objednávku podáte stisknutím tlačítka „Dokončit a zaplatit“. **Údaje uvedené v závazné objednávce považujeme za správné a úplné.** O jejich změně nás bezodkladně informujte telefonicky či e-mailem.

Pokud budeme mít pochybnosti o pravosti a vážnosti objednávky, můžeme vás kontaktovat za účelem jejího ověření. Neověřenou objednávku můžeme odmítnout. Na takovou objednávku se potom hledí, jako by nebyla podána.

Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je vám doručeno přijetí objednávky z naší strany. Přijetí objednávky vám bude zasláno na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v objednávce. Pokud by k přijetí objednávky nedošlo, je smlouva uzavřena okamžikem, kdy uhradíte celou kupní cenu nebo převezmete objednané zboží (podle toho, co nastane dříve). Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z webového rozhraní.

Objednávku, kterou jsme dosud nepřijali (tj. nebylo vám zasláno přijetí objednávky z naší strany podle přechodícího odstavce), můžete zrušit telefonicky nebo e-mailem. **Všechny námi přijaté objednávky jsou závazné.** Pozdější zrušení objednávky je možné pouze po dohodě s námi.

Ceny prezentovaného zboží a ceny za dopravu a dodání zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na webovém rozhraní. Případné slevy z ceny zboží nelze vzájemně kombinovat, ledaže je na webovém rozhraní výslovně uvedeno něco jiného.

V případě, že na naší straně došlo ke zcela zjevné technické chybě při uvedení ceny zboží na webovém rozhraní nebo v průběhu objednávání, **nejsme povinni dodat vám zboží za tuto zcela zjevně chybnou cenu,** a to ani v případě, že vám bylo zasláno přijetí objednávky podle těchto obchodních podmínek. **V takovém případě si vyhražujeme právo odstoupit od smlouvy.**

Na webovém rozhraní je ke stažení k dispozici souhrnný ceník zboží pro zákazníky, který je platný vždy v daném kalendářním měsíci. Pokud dojde ke změně ceníku v mezidobí mezi odesláním objednávky a zaplacením kupní ceny, budeme vás o této skutečnosti informovat. V případě, že dojde ke zvýšení kupní ceny oproti ceně platné v době odeslání objednávky, nejste povinni nám tento rozdíl doplácet.

Smlouvu lze uzavřít v českém jazyce, ledaže se výslovně dohodneme na jiném jazyce. Smlouva není uzavírána písemně s podpisy smluvních stran. **Smlouvu tvoří tyto obchodní podmínky, vaše objednávka a její přijetí z naší strany.** Celá smlouva vám bude zaslána e-mailem nebo na vaši žádost vytištěná poštou. Při zaslání poštou vás můžeme požádat o úhradu nákladů s tím spojených. Smlouvu (včetně těchto obchodních podmínek) archivujeme v elektronické podobě. Smlouva není přístupná třetím osobám.

PLATEBNÍ PODMÍNKY

Kupní cenu můžete uhradit následujícími způsoby:

- bezhotovostně před dodáním zboží on-line platební kartou;

- bezhotovostně před dodáním zboží převodem na náš bankovní účet (pokyny vám budou sděleny v potvrzení objednávky).

V případě platby platební kartou vás kromě některých osobních údajů požádáme o vyplnění čísla vaší platební karty, ověřovacího kódu karty (CVV/CVC) a data expirace karty. Všechny tyto údaje jsou před jejich přenosem zašifrovány v souladu s našimi Podmínkami užití webového rozhraní.

Jsou-li některé způsoby platby dále zpoplatněny, tyto poplatky jsou uvedeny na webovém rozhraní. V objednávce bude vždy uvedena konečná cena, která již případné poplatky související se zvoleným způsobem platby zahrnuje.

Cena je v případě bezhotovostní platby před dodáním zboží splatná do pěti dnů od přijetí objednávky z naší strany. Váš závazek uhradit cenu je při bezhotovostní platbě splněn okamžikem připsání příslušné částky na náš bankovní účet.

V případě, že platba za objednané zboží nebude připsána na náš bankovní účet do 5 pracovních dnů od přijetí objednávky z naší strany, bude taková objednávka zrušena.

Platba zboží je možná v českých korunách (Kč).

Jsme oprávněni požádat vás o **uhrazení celé ceny zboží před jeho odesláním nebo předáním** (§ 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije).

Podle zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb jsme povinni vystavit vám účtenku. Zároveň jsme povinni zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin. **Souhlasem s těmito obchodními podmínkami nám zároveň udělujete souhlas s poskytnutím účtenky elektronickou formou.**

DODACÍ PODMÍNKY

K dodání zboží používáme kurýrní službu PPL.

Náklady na dodání zboží závisí především na ceníku zvoleného dopravce. Aktuální náklady na dodání zboží jsou uvedeny na webovém rozhraní. V objednávce bude vždy uvedena konečná cena, která již náklady na dodání zboží zahrnuje.

Doba dodání zboží vždy závisí na jeho dostupnosti. Zboží, které je skladem, zpravidla expedujeme do jednoho, resp. dvou pracovních dnů (dle aktuální vytiženosti expedice zboží) od připsání platby na náš účet. Zboží, které není skladem, expedujeme, jakmile je to možné. O přesném datu vás budeme informovat.

Dodáním zboží podle těchto obchodních podmínek se rozumí okamžik, kdy je vám zboží doručeno. Pokud bezdůvodně odmítnete převzít zboží, nepovažuje se tato skutečnost za nesplnění povinnosti dodat zboží z naší strany, ani za odstoupení od smlouvy z vaší strany.

Při převzetí zboží zkontrolujte neporušenost obalu zboží. Pokud zjistíte nedostatky, neprodleně informujte dopravce i nás. Pokud odmítnete zásilku s poškozeným obalem převzít, nepovažuje se to za bezdůvodné odmítnutí zboží. Okamžikem převzetí zboží (nebo okamžikem, kdy jste měli povinnost zboží převzít, ale v rozporu se smlouvou jste tak neučinili) na vás přechází odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží.

Pokud je z důvodů na vaší straně nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným než sjednaným způsobem, **jste povinni uhradit náklady spojené s takovým doručováním.** V případě, že zboží bezdůvodně nepřevezmete, **máme nárok na náhradu nákladů spojených s dodáním zboží a jeho uskladněním,** jakož i dalších nákladů, které nám z důvodu nepřevzetí zboží vzniknou. Tyto náklady nepřesáhnou 10,- Kč za každý den trvání uskladnění. Náklady na uskladnění mohou dosáhnout maximálně částky celkem 500,- Kč nebo výše kupní ceny, pokud je nižší než 500 Kč. Dále máme v takovém případě právo od smlouvy odstoupit.

ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY ZE STRANY KUPUJÍCÍHO

Od kupní smlouvy můžete odstoupit **ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží;** je-li dodávka rozdělena do několika částí, ode dne převzetí poslední dodávky. Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy doporučujeme zaslat na naši doručovací adresu nebo e-mail. Pro odstoupení od smlouvy lze využít vzorový formulář. Přijetí oznámení vám bez zbytečného odkladu potvrdíme. Odstoupení od smlouvy nemusíte nijak zdůvodňovat.

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a hledí se na ni, jako kdyby nebyla uzavřena.

V souladu s § 1837 občanského zákoníku není možné odstoupit mimo jiné od následujících smluv:

- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím;
- o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které jste z obalu vyňali a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

Byl-li vám společně se zbožím poskytnut s vaším souhlasem dárek, pozbývá darovací smlouva odstoupením od smlouvy kteroukoliv ze stran účinnosti. Dárek nám zašlete zpět společně s vráceným zbožím.

Zboží jste povinni nám vrátit do 14 dnů od odstoupení od smlouvy na naši doručovací adresu. **Zboží nezasílejte na dobírku.** Zboží zaslané na dobírku nejsme povinni převzít. K vrácenému zboží doporučujeme přiložit:

- kopii dodacího listu a faktury, pokud tyto dokumenty byly vystaveny, nebo jiný doklad prokazující koupi zboží;
- písemné vyjádření o odstoupení od smlouvy (na našem formuláři nebo jinak) a zvoleném způsobu vrácení peněz (převod na účet, osobní převzetí hotovosti nebo poštovní poukázka či jinak). Do vyjádření uveďte adresu pro doručování, telefon a e-mail.

Nepředložení některého z výše uvedených dokladů nebrání kladnému vyřízení vašeho odstoupení od smlouvy dle zákonných podmínek.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Pokud zjistíme, že vámi vrácené zboží je poškozené, opotřebené, znečištěné či částečně spotřebované, odpovídáte nám za toto snížení hodnoty zboží.

Veškeré přijaté peněžní prostředky vám vrátíme do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Berte však na vědomí, že nejsme povinni vrátit vám peníze dříve, než nám vrátíte zboží nebo prokážete, že jste nám zboží odeslali. Vedle kupní ceny máte i nárok na vrácení nákladů na dodání zboží k vám. Jestliže jste

však zvolili jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který nabízíme, vrátíme vám náklady na dodání zboží **ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.**

Peníze vám vrátíme:

- stejným způsobem, jakým jsme je přijali, nebo
- způsobem, jaký budete požadovat.

Vedle výše uvedených způsobů můžeme peníze vždy vrátit i zasláním na vámi sdělený bankovní účet nebo účet, ze kterého byly prostředky poukázány k úhradě kupní ceny (pokud nám do deseti dnů od odstoupení od smlouvy žádný nesdělíte). Přijetím těchto obchodních podmínek vyslovujete svůj souhlas se zasláním peněžních prostředků dle předchozí věty za podmínky, že vám tímto způsobem nevzniknou žádné další náklady.

Náklady spojené s odesláním vráceného zboží na naši adresu hradíte vy, a to i v případě, že zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY ZE STRANY PRODÁVAJÍCÍHO

Vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy v následujících případech:

- technickou chybou byla na webovém rozhraní uvedena zcela zjevně chybná cena zboží (článek **KUPNÍ SMLOUVA** těchto obchodních podmínek);
- platba za objednané zboží nebyla připsána na náš bankovní účet do 5 pracovních dnů od přijetí objednávky z naší strany (článek **DODACÍ PODMÍNKY** těchto obchodních podmínek);
- zboží z objektivních příčin (především proto, že zboží se již nevyrábí) není možné za původních podmínek dodat;
- plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním.

V případě, že nastala některá z výše uvedených skutečností, budeme vás o našem odstoupení od smlouvy neprodleně informovat. Odstoupení je vůči vám účinné okamžikem, kdy je vám doručeno.

Pokud jste již zcela nebo zčásti uhradili kupní cenu, vrátíme vám přijatou částku bezhotovostně na účet, který nám pro tento účel sdělíte, nebo ze kterého jste provedli úhradu. Peníze vrátíme do pěti dnů od odstoupení od kupní smlouvy.

GARANCE SPOKOJENOSTI

Naším zákazníkům poskytujeme 100% garanci spokojenosti. Vedle výše zmíněného zákonného práva na odstoupení od smlouvy tak máte možnost, nebudete-li v případě prvního nákupu se zbožím spokojeni, do 30 dnů ode dne převzetí zboží nás požádat o vrácení peněz nebo výměnu zboží za jiné. Pro využití těchto práv nám ve výše uvedené lhůtě oznamte, které z těchto práv. K tomuto oznámení je třeba připojit doklad o zakoupení zboží.

Pokud budete požadovat vrácení peněz, budeme dále postupovat podle článku **ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY ZE STRANY KUPUJÍCÍHO**. V případě, že jste zboží již spotřebovali a nebyli jste s ním spokojeni, zašlete nám zpět pouze obal zboží.

V případě výměny zboží vám dodáme nové zboží až poté, co nám vrátíte původní zboží.

Právo na výměnu zboží či vrácení peněz se v rámci garance spokojenosti vztahuje pouze na první nákup zboží stejného druhu pro stejného zákazníka. Vyhraujeme si právo odmítnout opakované žádosti v rámci garance spokojenosti.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Vaše práva z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až 2174 občanského zákoníku).

Při uplatňování práv z vadného plnění budeme postupovat v souladu s naším Reklamačním řádem. Před odesláním reklamace se s Reklamačním řádem důkladně seznamte, aby mohla být reklamace vyřízena co nejdříve a k vaší spokojenosti.

OPRÁVNĚNÍ K ČINNOSTI A KONTROLNÍ ORGÁNY

K prodeji zboží jsme oprávněni na základě živnostenského oprávnění. Naše činnost nepodléhá jinému povolování.

Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Kontrolu dodržování právních předpisů týkajících se technických požadavků na zboží a bezpečnost zboží provádí Česká obchodní inspekce (<http://www.coi.cz/>), v případě potravinářského zboží Státní zemědělská a potravinářská inspekce (<http://www.szpi.gov.cz>). Česká obchodní inspekce provádí též kontrolu dodržování předpisů na ochranu spotřebitele. Práva spotřebitelů hájí i jejich zájmová sdružení a jiné subjekty na jejich ochranu.

MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Jste-li spotřebitel a vznikne-li mezi námi spor ze smlouvy, který se nám nepodaří vyřešit přímo, máte právo obrátit se s tímto sporem na Českou obchodní inspekci (adresa: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2; webové rozhraní: www.coi.cz, www.adr.coi.cz; elektronický kontakt: adr@coi.cz; telefon: +420 296 366 360) za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Toto právo můžete uplatnit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás poprvé uplatnili právo, které je předmětem tohoto spotřebitelského sporu.

Pro podání stížnosti týkající se zboží nebo služeb, které jste u nás zakoupili, a pro vyhledání subjektu alternativního řešení sporů můžete rovněž využít on-line platformu, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ODDĚLITELNOST

V případě, že je některé ustanovení těchto obchodních podmínek neplatné, neúčinné nebo nepoužitelné (nebo se takovým stane), použije se namísto něj ustanovení, které se svým smyslem nejvíce blíží neplatnému, neúčinnému nebo nepoužitelnému ustanovení. Neplatností, neúčinností nebo nepoužitelností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Při uzavírání smlouvy jsou použity prostředky komunikace na dálku (zejména síť internet). Náklady vzniklé při použití prostředků komunikace na dálku (především náklady na internetové připojení nebo na telefonní hovory) hradíte sami. **Tyto náklady se neliší od běžné sazby.**

Nebude-li dohodnuto jinak, veškerá korespondence související se smlouvou mezi námi probíhá v písemné formě, a to buď e-mailem, doporučeně poštou nebo osobním doručením. Z naší strany vám budeme doručovat na adresu elektronické pošty uvedenou v objednávce nebo ve vašem uživatelském účtu.

Případné stížnosti vyřizujeme prostřednictvím našeho kontaktního e-mailu. Dále se můžete obrátit na subjekty uvedené v článku **OPRÁVNĚNÍ K ČINNOSTI A KONTROLNÍ ORGÁNY**. Ve vztahu k našim zákazníkům nejsme vázáni žádnými kodexy chování, ani žádné takové nedodržujeme.

Měnit či doplňovat smlouvu (včetně obchodních podmínek) lze pouze písemnou formou.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1. 3. 2017