

## PRAVIDLA OBCHODU NUTRIDOME

### 1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Internetový obchod dostupný na adrese <http://nutridome.cz/> provozuje společnost Nutridome Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością se sídlem ul. Gazowa 8, 26-600 Radom, Polsko, zapsaná do rejstříku podnikatelů Národního soudního registru vedeného Okresním soudem Lublin-Wschód v Lublinu se sídlem v Świdniku, VI. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS 0000700689, DIČ 5272825059, IČO 368588548, základní kapitál ve výši 100 000,00 PLN splacený v plné výši, dále jen obchod nebo internetový obchod.

1.2 Pravidla jsou určeny zákazníkům obchodu. Prodej v internetovém obchodě se provádí na základě těchto pravidel, které by si měl každý zákazník přečíst před zadáním objednávky. Zadání objednávky v internetovém obchodě se rovná přijetí těchto pravidel.

1.3 Prodávající informuje, že zákazník může prodávajícího kontaktovat následujícími způsoby:

- a) při zasílání korespondence na adresu: Nutridome Sp. z o.o., ul. Gazowa 8, 26-600 Radom, Polsko zákazník může předem kontaktovat prodejce e-mailem nebo telefonicky, aby od prodejce obdržel kód pro vrácení za účelem zaslání korespondence ve stacionárním oddělení Zásilkovna,
- b) na e-mailové adrese: [kontakt@nutridome.cz](mailto:kontakt@nutridome.cz),
- c) telefonicky na telefonním čísle: +42 0460003491, infolinka pracuje od pondělí do pátku v 8:00-16:00 hod. (poplatek za připojení dle tarifu operátora).

1.4 Kupující přijetím pravidel souhlasí s vystavením a zasláním elektronické faktury a případně elektronické opravné faktury na e-mailovou adresu uvedenou v objednávce. Pokud nesouhlasíte nebo odvoláte svůj souhlas se zasíláním faktur v elektronické podobě, kontaktujte nás prosím na e-mailové adrese: [kontakt@nutridome.cz](mailto:kontakt@nutridome.cz) s uvedením korespondenční adresy, na kterou si zákazník přeje obdržet doklad potvrzující nákup v papírové podobě.

1.5 Zaslání faktury nebo opravné faktury na uvedenou e-mailovou adresu se rovná potvrzení jejího přijetí, a žádné námitky proti její oprávněnosti se rovnají potvrzení souhlasu s podmínkami obchodní transakce.

1.6 Prodávající zajišťuje ochranu osobních údajů. Prodávající informuje, že osobní údaje poskytnuté zákazníkem budou chráněny proti přístupu neoprávněných osob. Osobní údaje poskytnuté na základě souhlasů zákazníka jsou shromažďovány pro účely uvedené v udělených souhlasech. Každý zákazník má právo na přístup ke svým údajům, jejich úpravu nebo právo požadovat jejich vymazání.

1.7 Kdykoli jsou v předpisech použity níže uvedené termíny, měly by být chápány jako:

- a) **kupující/zákazník** – uživatel obchodu, který je fyzickou osobou starší 18 let, právnickou osobou nebo organizační složkou bez právní subjektivity, jejíž konkrétní ustanovení přiznávají způsobilost k právním úkonům, který využívá internetový obchod, zejména který zadává objednávku za podmínek stanovených v těchto pravidlech,
- b) **prodávající** – Nutridome Sp. z o.o.,

- c) **objednávkový formulář** – interaktivní formulář dostupný v internetovém obchodě, který umožňuje zadat objednávku, zejména přidáním zboží do elektronického košíku a stanovením podmínek kupní smlouvy, včetně způsobu doručení a platby,
- d) **účet** – označená individuálním jménem (přihlašovacím jménem) a heslem poskytnutým zákazníkem sbírka zdrojů v IT systému prodávajícího, ve kterém se shromažďují údaje poskytnuté zákazníkem a informace o jím zadaných objednávkách v internetovém obchodě,
- e) **newsletter** – služba spočívající v zasílání zákazníkům elektronicky, s jejich souhlasem, cyklicky informací o prodejně, zboží, novinkách a akcích,
- f) **zboží** – movitá věc dostupná v internetovém obchodě, která je předmětem kupní smlouvy za podmínky zaplacení ceny,
- g) **objednávka** – projev vůle kupujícího zasláný prodávajícímu, vyjadřující přímou vůli uzavřít smlouvu o prodeji zboží na dálku prostřednictvím internetového obchodu s uvedením zboží, které chce zákazník zakoupit, a jeho počtu, jakož i údaje zákazníka nezbytné k uzavření a plnění kupní smlouvy. Přijetím objednávky prodávajícím se rozumí uzavření kupní smlouvy.

1.8 Internetový obchod si vyhrazuje právo kdykoli bez předchozího upozornění změnit pravidla zcela nebo částečně. Zákazník není vázán ustanoveními pravidel, která se změnila po zadání jeho objednávky.

1.9 Internetový obchod Nutridome neprovozuje velkoobchod ani prodej určený osobám nebo subjektům nakupujícím zboží pro jeho přeprodej za účelem dosažení zisku. Pokud je takový přeprodej zjištěn, může být zákazníkovi zabráněno v zadávání dalších objednávek.

1.10 Obchod informuje, že případné spory se snaží řešit vzájemnou dohodou. V případě spotřebitelského sporu vyplývajícího z kupní smlouvy může spotřebitel podat žádost o mimosoudní řešení sporu České obchodní inspekci, webové stránky: <https://www.coi.cz>, kterou může zákazník kontaktovat prostřednictvím e-mailové adresy uvedené na webových stránkách České obchodní inspekce.

1.11 Prodávající dále informuje, že na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr> je dostupná online platforma pro řešení sporů elektronickými prostředky ODR – Platforma ODR, která je místem pro spotřebitele a podnikatele hledající mimosoudní řešení sporů týkajících se zboží nebo služeb zakoupených přes internet.

1.12 Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, a tyto náklady se neliší od základní sazby.

1.13 Žádné z ustanovení těchto pravidel nevylučuje ani neomezuje práva zákazníka podle platných právních předpisů.

1.14 Kupní smlouva a tato pravidla jsou vyhotovena v českém jazyce.

## 2. OBJEDNÁVKY

2.1 Internetový obchod prodává zboží zásilkovým způsobem. Prodejna je otevřena 24 hodin denně, 365 dnů v roce. Objednávky lze tedy zadávat i 24 hodin denně.

2.2 K prodeji je nabízeno nové zboží bez fyzických a právních vad. Informace o ceně zboží, jeho vlastnostech, kvalitě a podstatných vlastnostech zboží jsou dostupné na webových stránkách obchodu a jsou umístěny u prezentovaného zboží.

2.3 Veškeré zboží dostupné v internetovém obchodě je fyzicky skladem, a jeho stav je aktualizován každý den. Informace o dostupnosti zboží se však mohou změnit bez předchozího upozornění.

2.4 Objednávky zboží se zadávají správným vyplněním objednávkového formuláře dostupného na webových stránkách obchodu. Objednávku je možné provést také kontaktováním prodávajícího: telefonicky na telefonním čísle: +42 0460003491, na e-mailové adrese: [kontakt@nutridome.cz](mailto:kontakt@nutridome.cz). Po zadání objednávky obdrží kupující na zadanou e-mailovou adresu potvrzení s informací o jejím přijetí. Prodávající nenese odpovědnost za nedoručení e-mailové zprávy z technických důvodů, které nejsou jeho vinou.

2.5 Objednávky mohou zadávat registrované osoby, které mají účet v obchodě, nebo osoby, které poskytnou veškeré údaje potřebné k provedení transakce.

#### 2.6 Účet v internetovém obchodě

Chcete-li otevřít bezplatný účet na našem webu, musíte být plnoletí, poskytnout platnou e-mailovou adresu pro ověření a požadované identifikační údaje. Při registraci a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět všechny údaje správně a pravdivě. Kupující je povinen aktualizovat údaje uvedené v uživatelském účtu v případě jejich změny. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při zadávání objednávky jsou prodávajícím považovány za správné.

Pokud se rozhodnete vytvořit účet, poskytujeme vám přístup k personalizovaným službám:

- a) správa a sledování objednávek,
- b) úprava osobních údajů,
- c) newsletter s nejnovějšími trendy a exkluzivními nabídkami Nutridome,
- d) psaní recenzí produktů.

Osobní údaje poskytnuté při zřízení účtu nebo později při využívání našich produktů a služeb jsou určeny pro společnost Nutridome Sp. z o.o.

2.7 Každá objednávka zadaná zákazníkem je potvrzena e-mailovou zprávou s informací o jejím přijetí.

2.8 Obchod si vyhrazuje právo pozastavit realizaci objednávky v případě, že objednávka neobsahuje úplné údaje nutné k její realizaci nebo pokud jsou údaje nesprávné. Obchod vás bude kontaktovat telefonicky nebo e-mailem za účelem zjištění nebo doplnění potřebných údajů. V případě žádného kontaktu má obchod po 7 dnech od data zadání objednávky právo zrušit objednávku a vrátit peníze zaplacené zákazníkem za nákupy.

2.9 Obchod si vyhrazuje právo zrušit objednávku v případě neuhrazení celé ceny za objednávku do 7 dnů ode dne zadání objednávky placené předem. Obchod vrátí zaplacené finanční prostředky zákazníkovi.

### **3. DOPRAVA A DORUČENÍ**

3.1 Obchod realizuje objednávky do 5 pracovních dnů, které se počítají:

- od okamžiku zadání objednávky v případě objednávek placených na dobírku,
- od uhrazení kupujícími kupní ceny v případě objednávek placených předem.

Realizací objednávky se rozumí předání hotové zásilky kurýrní společností. O odeslání zásilky kurýrní společností bude zákazník informován e-mailem, který bude obsahovat číslo nákladního listu.

3.2 V případě problémů s realizací objednávky bude zákazník o tom neprodleně informován.

3.3 Náklady na doručení jsou vždy uvedeny v souhrnu objednávky. Doručení je realizováno prostřednictvím kurýrních společností.

### **4. CENY I RABATY**

4.1 Všechny ceny jsou uvedeny v české měně (Kč). U úplného popisu zboží je uvedena hrubá cena, včetně platné sazby DPH. Cena uvedená u každého zboží je závazná v okamžiku zadání objednávky zákazníkem. Ceny nezahrnují náklady na dopravu, které budou účtovány samostatně.

4.2 Obchod si vyhrazuje právo měnit ceny nabízeného zboží, zavádět do nabídky nové zboží, zahajovat a rušit akce na webových stránkách obchodu nebo provádět jejich změny. Prodávající proto zákazníkům doporučuje pravidelně kontrolovat informace zobrazované na stránce.

4.3 V případě zboží, na které se vztahuje akce nebo zboží označeného jako „výprodej“, je pořadí zadávání objednávek dáno pořadím přijetí objednávek obsahujících správné údaje do elektronického prodejního systému. Počet zboží za akční nebo zlevněné ceny může být omezen. Akce a výprodeje mohou být také časově omezeny.

4.4 Jakékoli akce, speciální nabídky, slevy nabízené obchodem se nekombinují.

4.5 Zákazník nemůže žádat vrácení rozdílu mezi akční cenou a standardní cenou, pokud provedl objednávku před nebo po období platnosti akce.

4.6 Jakékoli informace o produktech, včetně jejich cen, obsažené na webových stránkách nebo v jiných informačních materiálech jsou pouze výzvou k uzavření smlouvy a nepředstavují nabídku ve smyslu příslušných předpisů.

### **5. REKLAMACE**

5.1 Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávané zboží je v souladu s uzavřenou kupní smlouvou, zejména za to, že je bez vad.

Za vadné se považuje zejména zboží, které nemá obvyklé nebo zobrazené vlastnosti, neslouží svému účelu, neodpovídá požadavkům právních předpisů nebo nebylo dodáno ve sjednaném množství.

5.2 Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, pokud zvolený způsob odstranění vady není nemožný nebo neúměrně drahý oproti jinému způsobu; to se posuzuje zejména z hlediska závažnosti vady, hodnoty, kterou by věc měla bez vady a toho, zda lze vadu bez podstatných obtíží pro kupujícího odstranit jiným způsobem.

Prodávající může odmítnout odstranění vady, pokud je to nemožné nebo by to vyžadovalo nadměrné náklady, zejména vzhledem k závažnosti vady a hodnotě, kterou by věc měla bez vady.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy v případě, že:

- a) prodávající odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené lhůtě po jejím zjištění tak, aby kupujícího nevystavil značným obtížím s ohledem na povahu věci a účel, pro který kupující věc zakoupil,
- b) vada se projevuje opakovaně,
- c) vada představuje podstatné porušení smlouvy nebo
- d) z prohlášení prodávajícího nebo z okolností vyplývá, že vada nebude odstraněna v přiměřené lhůtě nebo bez podstatných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva z kupní ceny se stanoví jako rozdíl mezi hodnotou bezvadného zboží a kupujícím obdrženou vadnou věcí.

Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu po převzetí zboží nebo po prokázání kupujícím, že zboží odeslal.

5.3 Reklamační bude vyřízena do 30 dnů od jejího podání.

5.4 Prodávající hradí náklady spojené s vrácením zboží v případě vady zboží a na vlastní náklady dodá zákazníkovi zboží v souladu se smlouvou.

## **6. REKLAMACE NA DORUČENÍ**

6.1 Zákazník by měl před potvrzením převzetí zkontrolovat stav zásilky, zejména posoudit, zda zásilka nemá poškození nebo vady, zákazník by měl ihned po otevření zásilky zkontrolovat její obsah. Pokud zákazník zjistí, že během přepravy došlo ke ztrátě nebo poškození zásilky, může:

- nevyzvedávat zásilku od kurýrní společnosti při současném vyplnění protokolu o škodě,
- vyzvednout zásilku a nahlásit případné nesrovnalosti (reklamaci) kurýrní společnosti maximálně do 7 dnů ode dne převzetí zásilky,
- vyzvednout zásilku a nahlásit případné nesrovnalosti (reklamaci) prodávajícímu maximálně do 7 dnů ode dne převzetí zásilky, pak prodávající uplatní reklamaci u kurýrní společnosti. Zákazník může uplatnit reklamaci u prodávajícího zvoleným způsobem dle bodu 7.2 pravidel.

6.2 Pokud se reklamační vztahuje na poškozenou zásilku nebo poškozené zboží z důvodů vzniklých během přepravy, je nutné, aby zákazník předložil prodávajícímu protokol o škodě od přepravce, včetně fotodokumentace prokazující poškození na vnější straně zásilky, uvnitř zásilky, poškozeného zboží a foto štítku. Jsou základem pro vyřízení reklamační.

## 7. DALŠÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ REKLAMACE

7.1 Prodávající přijímá stížnosti a reklamační a poskytuje informace o zboží ústně, písemně nebo prostřednictvím e-mailu a elektronického formuláře dostupného na odkazu (Čeká na formulář pro vrácení). Kontaktní údaje jsou uvedeny v odst. 7.2.

7.2 Za účelem podání reklamační předloží kupující prodávajícímu jednoznačné prohlášení vůle tím, že jej kontaktuje níže uvedeným způsobem:

a) e-mailem na adresu: [returns@nutridome.cz](mailto:returns@nutridome.cz) nebo

b) telefonicky na telefonním čísle: +420460003491 (Infolinka pracuje od pondělí do pátku v 8:00-16:00 hod.) nebo

c) písemně na korespondenční adresu: zákazník může předem kontaktovat prodejce e-mailem nebo telefonicky, aby od prodejce obdržel kód pro vrácení za účelem zaslání korespondence ve stacionárním oddělení Zásilkovna.

Dále je kupující povinen předat prodávajícímu čitelně vyplněný formulář pro vrácení na výše uvedenou e-mailovou nebo korespondenční adresu. Formulář pro vrácení je k dispozici na odkazu <https://static.nutridome.pl/pdf/returns-cz.pdf>.

7.3 Za účelem identifikace a vyřízení reklamační je zákazník povinen uvést nebo řádně připojit následující údaje: jméno a příjmení, adresa, e-mailová adresa, kontaktní telefon, předmět reklamační a číslo objednávky s uvedením požadavků, všechny okolnosti odůvodňující reklamační, datum zjištění vady a fotografie potvrzující vadu zboží. Navíc při podání stížnosti na základě odst. 6 pravidel – protokol o škodě.

7.4 Prodávající na základě informací, které mu zákazník poskytne, vždy rozhodne, zda je zákazník povinen vrátit prodávajícímu vadné zboží. Vrácení zboží je možné zasláním balíku ve stacionárních odděleních Zásilkovna. Po podání reklamační obdrží zákazník od prodejce kód pro vrácení, který uvede ve stacionárním oddělení Zásilkovna za účelem odeslání balíku prodejci. Pokud obecně platné předpisy nestanoví jinak, pokud zákazník výrobek nevrátí, prodávající nebude moci vyřídit reklamační.

7.5 Zásilka s vráceným zbožím by měla být zabezpečena tak, aby nedošlo k poškození během přepravy.

7.6 Prodávající informuje, že:

- subjektivní pocity kupujícího ohledně jeho individuálního vkusu (např. kupujícímu nevyhovuje vůně, barva rtěnky nebo barva tekutého make-upu) neznamenaají, že zboží má vady nebo je v rozporu se smlouvou,

- individuální přecitlivělost nebo alergická reakce na dodaný produkt nejsou důvodem považování zboží za vadné. Rovněž vady dárků a jiných bezplatných služeb, které nejsou zahrnuty v objednávce, nejsou důvodem považování zboží za vadné,

- fotografie výrobků hrají klíčovou roli v nákupním procesu, proto prodejce věnuje maximální pozornost fotografiím výrobků zveřejněným v internetovém obchodě. Dovolujeme si vás však upozornit, že fotografie výrobků jsou pouze ilustrativní, je možné, že se skutečný vzhled výrobku může mírně lišit od toho, co vidíte na stránkách internetového obchodu.

7.7 Po podání reklamace obdrží zákazník podrobné informace o dalších krocích postupu.

7.8 Vyřízení reklamace prodávajícím je možné pouze v případě, že zákazník splní všechny podmínky požadované v pravidlech obchodu.

7.9 Potvrzení podání reklamace a odpověď na reklamaci může probíhat stejnou formou, jakou byla podána reklamace. Peníze budou zákazníkovi vráceny stejnou formou, kterou zákazník použil při platbě za objednávku (na bankovní účet nebo na bankovní účet uvedený ve formuláři pro vrácení – v případě platby na dobírku nebo prostřednictvím platební platformy).

## **8. Odstoupení od smlouvy**

8.1 Prodávající informuje, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy o prodeji zboží uzavřené v rámci internetového obchodu po dobu 14 dnů, a to bez udání důvodu. Podrobný postup upravují podmínky odstoupení od smlouvy.

8.2 Lhůta pro odstoupení od kupní smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy oprávněná osoba obdržela zakoupené zboží nebo kdy třetí osoba jiná než dopravce a určená oprávněnou osobou obdržela zakoupené zboží. V případě kupní smlouvy na mnoho zboží, které je dodáváno samostatně, v dávkách nebo po částech, lhůta pro odstoupení od smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy oprávněná osoba obdržela poslední zboží, šarží nebo díly, nebo kdy třetí osoba jiná než dopravce a určená oprávněnou osobou obdržela poslední zboží, šarže nebo část.

8.3 Pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy musí spotřebitel o svém odstoupení od smlouvy informovat prodávajícího ve formě jednoznačného prohlášení tak, že kontaktuje prodávajícího níže uvedeným způsobem:

a) e-mailem na adresu: [returns@nutridome.cz](mailto:returns@nutridome.cz) nebo

b) telefonicky na telefonním čísle: +420460003491 (Infolinka pracuje od pondělí do pátku v 8:00-16:00 hod.) nebo

c) písemně na korespondenční adresu: zákazník může předem kontaktovat prodejce e-mailem nebo telefonicky, aby od prodejce obdržel kód pro vrácení za účelem zaslání korespondence ve stacionárním oddělení Zásilkovna.

Kupující může použít formulář pro odstoupení od smlouvy dostupný na odkazu <https://static.nutridome.pl/pdf/returns-cz.pdf>, není to však jeho povinností.

Pro dodržení lhůty pro odstoupení od smlouvy stačí odeslat prohlášení o odstoupení od smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy.

8.4 V případě odstoupení od smlouvy vrátí spotřebitel zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Prodejce umožňuje spotřebiteli vrácení zboží prostřednictvím sítě stacionárních oddělení Zásilkovna. Zákazník po kontaktování prodejce obdrží od prodejce kód pro vrácení, který uvede ve stacionárním oddělení Zásilkovna za účelem odeslání balíku prodejci. Zboží by mělo být nepoškozené, nepoužívané.

8.5 V případě odstoupení od smlouvy vrátí prodávající kupujícímu neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení prodávajícím prohlášení o odstoupení od smlouvy, všechny platby, které od kupujícího přijal, včetně nákladů na dodání zboží (kromě dodatečných nákladů vzniklých kupujícímu v důsledku výběru jiného způsobu dodání, než je nejlevnější běžný způsob dodání nabízený prodávajícím). Peníze budou vráceny stejným způsobem, jakým byla provedena platba za objednávku, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. V žádném případě to nebude mít za následek dodatečné náklady pro kupujícího.

Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal, podle toho, co nastane dříve.

8.6 Kupující bere na vědomí, že nelze odstoupit např. od kupní smlouvy na dodávku zboží, které bylo upraveno podle přání nebo pro kupujícího, od kupní smlouvy na dodávku zboží podléhajícího rychlé zkáze a zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným zbožím, od kupní smlouvy na dodávku zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit, a také od kupní smlouvy zvukového nebo obrazového záznamu nebo počítačového programu, porušili jejich originální obal.

## **9. ZPŮSOBY PLATBY**

9.1 Zákazník si může zvolit následující způsoby platby za objednané zboží:

- a) platba na dobírku – realizace objednávky začíná po dokončení procesu zadání objednávky,
- b) platba předem prostřednictvím některého z platebních systémů akceptovaných obchodem, bankovním převodem a elektronickým bankovním převodem; realizace objednávky začíná po obdržení obchodem potvrzení o správném provedení operace od operátora platby, v případě bankovního převodu – po připsání platby na bankovní účet obchodu,
- c) platba kartou – obchod akceptuje karty Visa a MasterCard; informace o přijetí objednávky bude zákazníkovi zaslána e-mailem.

9.2 Zúčtování transakcí platební kartou a elektronickým bankovním převodem se provádí na webových stránkách společností zprostředkujících internetové platební transakce.

## **10. VRÁCENÍ PLATEB A PŘEPLATKŮ**

10.1 V případě, že nastanou okolnosti zavazující obchod vrátit částky zaplacené zákazníkem na účet obchodu, je vrácení peněz provedeno maximálně do 14 dnů stejným způsobem platby, který zákazník zvolil při zadávání objednávky.



10.2 Obchod si vyhrazuje právo ověřit totožnost zákazníka podávajícího žádost o vrácení platby. Obchod nenes odpovědnost za nevrácení peněz nebo zpoždění termínu vrácení, pokud zákazník i přes výzvu zaslou na jeho e-mailovou adresu neuvede číslo bankovního účtu, na který má být platba provedena nebo pokud neuvede všech údajů potřebných obchodu k provedení platby.

10.3 Obchod nenes odpovědnost za nevrácení peněz nebo jeho prodlení, pokud bylo způsobeno tím, že zákazník uvedl nesprávné osobní údaje (jméno, příjmení, adresa) nebo nesprávné číslo účtu.

10.4 Vrácení platby za objednané produkty může být provedeno zcela nebo částečně v závislosti na rozsahu reklamace.

10.5 Veškeré vrácení plateb probíhá bezhotovostně.

## **11. BEZPEČNOST A DŮVĚRNOST ÚDAJŮ**

11.1 Veškeré osobní údaje jsou shromažďovány na základě plné dobrovolnosti a jsou určeny pouze pro společnost Nutridome Sp. z o.o. Jsou omezeny na nezbytné minimum a slouží pouze k identifikaci kupujících a správnému průběhu procesu plnění objednávek. Každý zákazník má právo nahlížet do svých údajů, opravit je nebo vymazat, stejně jako na všechna práva vyplývající z platných právních předpisů.

11.2 Osobní údaje jsou chráněny v souladu s platnými právními předpisy způsobem, který brání třetím stranám v přístupu k nim.

11.3 Za účelem poskytování služeb zákaznického servisu budou osobní údaje zákazníka prodávajícím předány subjektu: společnost Expandeco sro, Májová 304/38, 966 81 Žarnovica, zapsaná do obchodního rejstříku pod číslem 47 980 052, DIČ: 2024164835.

11.4 Pokud zákazník udělí dodatečný souhlas, budou osobní údaje obchodem zpracovávány pro účely uvedené v souhlasech, např. pro informování zákazníka o novém zboží, akcích a službách dostupných v obchodě.

11.5 Pokud zákazník udělí dodatečný souhlas, mohou být osobní údaje svěřeny ke zpracování jinému subjektu uvedenému v souhlasu, aby obchod získal informace o spokojenosti zákazníka s produktem nebo službou poskytovanou obchodem.

11.6 Zákazníci obchodu mají právo nahlédnout do svých osobních údajů, opravit je a požadovat jejich vymazání.

## **12. NEWSLETTER**

Newsletter je služba spočívající v pravidelném zasílání informačního bulletinu a marketingových informací na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem. Zákazník může souhlasit s předplatným (služba newsletteru) a kdykoli je odvolat. Předplatné se provádí automaticky po výběru příslušné možnosti v

registračním formuláři nebo v záložce „Váš účet“. Předplatné je dobrovolné a bezplatné. Zákazník z ní může kdykoliv odstoupit.

Osobní údaje zákazníka jsou zpracovávány:

- za účelem poskytování služby newsletteru – právním základem zpracování je nutnost zpracování pro plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR),
- v případě zaslání marketingového obsahu zákazníkovi v rámci newsletteru – právním základem zpracování, včetně profilování, je oprávněný zájem prodávajícího (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR), v souvislosti s uděleným souhlas se zasláním newsletteru,
- pro analytické a statistické účely – právním základem zpracování je oprávněný zájem prodávajícího (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR) spočívající v provádění analýz aktivity zákazníků na webu za účelem zlepšení používaných funkcí,
- za účelem případného zjištění, prošetření nebo obrany proti nárokům – právním základem zpracování je oprávněný zájem prodávajícího (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR).

### **13. PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ SOUBORŮ COOKIE**

V následujících zásadách používáme pojem „cookie“ ve vztahu k tzv. souborům cookie a dalším podobným technologiím, na které se vztahuje směrnice ES o soukromí a elektronických komunikacích.

#### **13.1 Co jsou soubory cookie?**

Soubory cookie, cookies jsou malé datové soubory, které prohlížeč ukládá v počítači uživatele nebo jiném zařízení. Usnadňují prohlížeči navigaci na webové stránce, ale samy neshromažďují žádné informace uložené ve vašem počítači nebo v souborech. Soubory cookie uložené v zařízení mohou usnadnit používání prohlížeče lepším přizpůsobením webu potřebám uživatele. Pro ochranu soukromí uživatelů prohlížeč umožňuje přístup na webovou stránku pro soubory cookie, které již uživatel obdržel.

#### **13.2 K čemu používáme soubory cookie?**

Soubory cookie používáme k lepšímu pochopení toho, jak uživatelé používají obsah našich webových stránek, což nám umožňuje přizpůsobit naše weby jejich individuálním potřebám a zlepšit komfort používání našich webových stránek. Cookies si pamatují typ prohlížeče, který používáte, a další software prohlížeče nainstalovaný ve vašem počítači. Pamatují si také vaše preference, jako je jazyk a region. Jsou uloženy jako výchozí nastavení uživatele a budou použity při opětovné návštěvě webové stránky. Tyto soubory také umožňují hodnotit stránky a vyplňovat formuláře s komentáři.

#### **13.3 Jaké jsou typy souborů cookie?**

**13.3.1 Nezbytně nutné soubory cookie** – jedná se o soubory cookie, které jsou nezbytné k tomu, abyste mohli procházet webové stránky a používat jejich funkce. Bez nich by služby registrace a přihlašování nebyly možné. Tyto typy cookies neshromažďují žádné informace o uživateli, které by mohly být použity pro marketingové účely, ani si nepamatují navštívená místa/stránky.

**13.3.2 Výkonové soubory cookie** – jedná se o soubory cookie, které shromažďují informace o tom, jak uživatel používá webové stránky (např. nejnavštěvovanější stránky). Neshromažďují informace

identifikující uživatele, a všechna shromážděné údaje jsou anonymní. Používají se ke zvýšení efektivity webových stránek.

13.3.3 Funkční soubory cookie – jedná se o soubory cookie, které si pamatují volby provedené uživatelem (např. uživatelské jméno, jazykové preference) a umožňují přizpůsobit webové stránky potřebám uživatele. Slouží k zapamatování změn velikosti a typu písma, a také dalších částí webových stránek, které si uživatel může upravit podle svých potřeb. Jsou také potřebné například k tomu, abyste mohli sledovat videa nebo komentovat blog. Informace, které tyto soubory cookie shromažďují, mohou být anonymní a nemohou sledovat jiné stránky, které si uživatel prohlíží.

13.3.4 Zaměřovací soubory cookie – jedná se o soubory cookie používané k prezentaci reklam nebo zpráv přizpůsobených uživateli a jeho zájmům. Někdy je tento typ souboru cookie propojen s jinými weby, jako jsou např. stránky sociálních sítí.

13.3.5 Dočasné a trvalé soubory cookie – čtyři výše uvedené typy souborů cookie se dělí na dočasné (relační cookies) a trvalé (trvalé cookies). Relační soubory cookie shromažďují informace o aktivitách uživatele pouze během dané relace. Taková relace začíná otevřením webové stránky a končí jejím uzavřením, což má za následek vymazání souborů cookie. Trvalé cookies jsou ty, které zůstávají ve vašem zařízení po určitou dobu. Aktivují se automaticky, když navštívíte příslušnou webovou stránku.

13.4 Jak zablokovat nebo vymazat soubory cookie?

Pokud se uživatel rozhodne, že se mu používání cookies nelíbí, může je snadno vymazat ze složky cookies používaného prohlížeče. Lze také změnit nastavení prohlížeče tak, aby blokoval soubory cookie nebo posílal varování před jejich uložením. Podrobné informace naleznete v menu každého prohlížeče.

Pokud zakážete soubory cookie, budete stále moci používat naše weby, ale některé funkce nemusí fungovat správně.

## **14. RECENZE V ONLINE OBCHODĚ**

14.1 Zákazník internetového obchodu má možnost dobrovolně a bezplatně napsat recenzi na nákup v internetovém obchodě. Recenze může být také hodnocení nebo fotografie výrobku zakoupeného v internetovém obchodě.

14.2 Po provedení nákupu v internetovém obchodě poskytuje prodávající údaje potřebné k vytvoření emailové pozvánky (jméno zákazníka, e-mailová adresa, číslo objednávky, datum nákupu, informace o zboží zakoupeném v internetovém obchodě) společnosti vyřizující proces průzkumu. Zasílání anket a proces shromažďování názorů ve formulářích plně zajišťuje TrustMate SA se sídlem Bartoszowicka 3, 51-641 Wrocław. TrustMate SA zasílá zákazníkovi e-mail s žádostí o zaslání stanoviska a odkazem na online formulář umožňující jeho vystavení - online formulář umožňuje odpovídat na dotazy prodejce ohledně nákupů, hodnotit je, přidávat vlastní popis názor a fotografii zakoupeného produktu. Pokud po obdržení první výzvy k zanechání recenze není odeslána žádná recenze, TrustMate může pozvánku odeslat znovu.

14.3 Recenzi může přidat pouze zákazník, který nakoupil v internetovém obchodě prodávajícího.

14.4 Recenze napsané zákazníky zveřejňuje prodávající v internetovém obchodě a na vizitce TrustMate.io.

14.5 Napsání recenze nesmí být Zákazníkem zneužito k protiprávnímu jednání, zejména k jednání představujícímu nekalou soutěž vůči Prodávajícímu nebo k jednání porušujícímu osobní zájmy, vlastnická práva, duševní vlastnictví nebo jiná práva Prodávajícího nebo jiných třetích osob.

14.6 Recenzi lze napsat pouze na výrobek skutečně zakoupený v internetovém obchodě prodávajícího. Vytváření fiktivních/falešných kupních smluv za účelem napsání recenze je zakázáno. Prodávající ani jeho zaměstnanci nemohou být autory recenzí, a to bez ohledu na jejich pracovní zařazení.

14.7 Recenzi může autor kdykoli smazat.

## **15. Dotazy**

Všichni zákazníci se mohou spolehnout na naši pomoc a služby. Případné dotazy, připomínky, návrhy prosím zasílejte na e-mailovou adresu: [kontakt@nutridome.cz](mailto:kontakt@nutridome.cz).

*Výše uvedená pravidla platí ode dne 13.12.2023.*