

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

internetového obchodu www.vitacelia.cz

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu www.vitacelia.cz (dále jen jako „**VOP**“ v příslušném gramatickém tvaru) upravují právní vztahy mezi obchodní společností PEZA as, se sídlem K hřbitovu 47, 011 49 Žilina – Bánová, IČ: 30 224 918, DIČ: 2020448452, zapsanou v Obchodním rejstříku Okresního soudu Žilina, oddíl: Sa, vložka č.: 34/L jako prodávajícím (dále jen jako „**Prodávajícím**“ v příslušném gramatickém tvaru) a zákazníkům, jako kupujícím vznikající při nákupu zboží prostřednictvím internetového obchodu na internetové stránce www.vitacelia.cz provozované Prodávajícím (dále jen „**Internetová stránka**“ v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.2. Službou se ve smyslu těchto VOP rozumí prezentace zboží Prodávajícím na Internetové stránce, která umožňuje, aby si kupující s registrací nebo bez, mohl vytvořit nákupní seznam zboží, o jehož koupi má zájem a dodání zboží Prodávajícím ke dveřím kupujícího (dále jen „**Služba**“) v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.3. Zbožím se pro účely těchto VOP rozumí všechny produkty Prodávajícím zveřejněné na Internetové stránce určené k poskytování Služby, přičemž všechny produkty musí splňovat parametry podle specifikace uvedené u jednotlivých produktů (dále jen „**Zboží**“ v příslušném gramatickém tvaru).
- 1.4. Kupujícím se pro účely těchto VOP rozumí spotřebitel, fyzická osoba, která při uzavírání a plnění povinností vyplývajících z kupní smlouvy nejedná v rámci předmětu své podnikatelské činnosti, zaměstnání nebo povolání (dále jen „**Kupující**“ v příslušném gramatickém tvaru). Kupujícím není právnická osoba. Prodávajícím je oprávněn odmítnout dodat Zboží, pokud se domnívá, že Kupující nesplňuje požadavky na Kupujícího uvedené v tomto bodě VOP.

2. Registrace Kupujícího

- 2.1. Registrace na Internetové stránce Prodávajícím je bezplatná a dobrovolná a Kupující může využít Služby Prodávajícím i bez registrace na Internetové stránce.
- 2.2. Při registraci je Kupující povinen náležitě, správně (řádně) a úplně vyplnit registrační údaje přes Internetovou stránku požadované Prodávajícím k tomu, aby byla registrace řádně provedena.
Za podstatné náležitosti registrace se považují identifikační údaje Kupujícího v rozsahu:
 - a) jméno a příjmení,
 - b) adresa (resp. adresa místa dodání Zboží v České republice)
 - c) telefonní číslo
 - d) e-mailová adresa (která bude později použita jako přihlašovací jméno),
 - e) heslo
 - f) potvrzení hesla (dále jen „**Registrační údaje**“ v příslušném gramatickém tvaru).
- 2.3. Registrace je provedena řádně, je-li doručena do elektronického systému Prodávajícím, obsahuje všechny požadované Registrační údaje Kupujícího a Kupujícímu byl na jím uvedenou e-mailovou adresu doručen potvrzující e-mail o úspěšném provedení registrace. Po úspěšné registraci se Kupující může přihlásit do svého účtu vytvořeného na Internetové stránce

Prodávajícího. Každé další přihlášení se do účtu zrealizuje Kupující vyplněním přihlašovacího jména (e-mailové adresy) a hesla (dále jen jako „**Přihlašovací údaje**“ v příslušném gramatickém tvaru), které uvedl při registraci.

- 2.4. Kupující odpovídá za přesnost, pravdivost všech svých Registračních údajů. V případě jakékoli změny Registračních údajů je Kupující při svém nejbližším přihlášení do účtu povinen Registrační údaje aktualizovat.
- 2.5. Za všechny úkony realizované prostřednictvím účtu na Internetové stránce Prodávajícího odpovídá v celém rozsahu Kupující, na kterého je účet zaregistrován. Kupující tímto prohlašuje, že si je vědom případných trestněprávních následků jeho jednání v rozporu s právním řádem Slovenské republiky. Kupující je povinen neprodleně informovat Prodávajícího o jakémkoli podezření ze zneužití jeho Registračních údajů třetí osobou. V případě odůvodněné obavy je Prodávající oprávněn účet Kupujícího zablokovat a případně vyzvat Kupujícího ke změně jeho Přihlašovacích údajů.
- 2.6. Prodávající neodpovídá za následky způsobené Kupujícímu a/nebo třetím osobám v důsledku:
 - a) uvedení nepřesných, nepravdivých nebo neúplných Registračních údajů Kupujícího,
 - b) neaktualizování Registračních údajů Kupujícího po jeho registraci,
 - c) zpřístupnění Přihlašovacích údajů, Registračních údajů Kupujícího třetím osobám.
- 2.7. Prodávající je oprávněn bez udání důvodu kdykoli, a to i bez předchozího upozornění Kupujícího, účet Kupujícího zrušit, zejména:
 - a) pokud Kupující v souvislosti s poskytováním Služby porušuje VOP nebo ustanovení obecně závazných platných právních předpisů,
 - b) provádí-li Kupující jakékoli činnosti mající nepříznivý vliv na funkčnost a účelnost Internetové stránky Prodávajícího, a to bez ohledu na způsob a charakter zásahu Kupujícího do Internetové stránky.

3. Kupní smlouva a kupní cena

- 3.1. Předmětem kupní smlouvy, uzavřené mimo provozní prostory Prodávajícího, je na straně jedné závazek Prodávajícího dodat Kupujícímu objednané Zboží, převést na Kupujícího vlastnické právo ke zboží a na straně druhé závazek Kupujícího řádně převzít objednané a dodané zboží a zaplatit za něj kupní cenu ve lhůtě její splatnosti (dále jen jako „**Kupní smlouva**“ v příslušném gramatickém tvaru). Kupní smlouva se považuje za uzavřenou okamžikem odeslání potvrzení o přijetí závazné elektronické objednávky zboží na e-mailovou adresu Kupujícího. Kupní smlouva zaniká naplněním jejího účelu (převzetím Zboží) nebo odstoupením Kupujícího nebo Prodávajícího od Kupní smlouvy.
- 3.2. Kupující bere na vědomí, že dostupnost zboží prezentovaného na Internetové stránce je vázána na skladové zásoby Prodávajícího a proto Prodávající negarantuje dostupnost zboží. V případě, že zboží prezentované na Internetové stránce nebude dostupné, Prodávající zajistí, aby takové zboží nebylo možné vložit do „nákupního košíku“.
- 3.3. Cena zboží prezentovaného na Internetové stránce je uvedena vždy vedle každého vybraného zboží. Kupní cena je vždy uváděna s daní z přidané hodnoty (DPH) v příslušné výši dle platných právních předpisů.
- 3.4. Cena nákladů za dodání Zboží a jeho balení bude Kupujícímu připočtena k objednávce v závislosti na její celkové výši ve smyslu bodu 7 VOP. O výši nákladů na balení a dodání Zboží bude Kupující řádně předem informován v části způsob dopravy a v souhrnu elektronické objednávky.

4. Elektronická objednávka

- 4.1. Závaznou elektronickou objednávkou zboží se rozumí Kupujícím odeslaný elektronický formulář, zpracovaný systémem Internetové stránky, který obsahuje elektronickým formulářem požadované informace a Kupujícím správně, pravdivě a zcela vyplněné údaje. Pro úspěšné vytvoření elektronické objednávky se nevyžaduje registrace Kupujícího.
- 4.2. Za podstatné náležitosti elektronické objednávky se považují:
 - a) jméno, příjmení, fakturační adresa (případně adresa pro doručování, je-li jiná než fakturační), telefonní číslo, e-mailová adresa,
 - b) identifikace Zboží a jeho množství,
 - c) adresa místa dodání Zboží, na kterou má být Zboží doručeno, je-li jiná než fakturační adresa,
 - d) způsob platby,
 - e) způsob doručení a cena dopravy.
- 4.3. Prodávající je povinen potvrdit Kupujícímu přijetí závazné elektronické objednávky zasláním potvrzení o přijetí elektronické objednávky na e-mailovou adresu, kterou Kupující uvedl při registraci a to neprodleně, nejpozději do 30 minut po jejím doručení. Potvrzením elektronické objednávky dochází k uzavření Kupní smlouvy dle bodu 3. VOP. Při zjištěných nesrovnalostech v souvislosti s elektronickou objednávkou, je Kupující povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Prodávajícího telefonicky na tel. č. +421 902 746 591 nebo prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu: vitacelia@penam.sk.
- 4.4. Prodávající neodpovídá za zpožděné dodání a za škodu, která byla způsobena tím, že Kupující při registraci nebo při doplňování objednávkového formuláře neuvedl všechny požadované údaje, případně nesprávně nebo nepravdivě vyplnil registrační formulář. Rovněž Prodávající neodpovídá za škodu, která byla Kupujícím způsobena důsledkem toho, že Kupující zapomněl své Přihlašovací údaje a/nebo se Přihlašovací údaje dostaly do rukou nepovolaných osob bez přičinění Prodávajícího.
- 4.5. Kupující má právo stornovat/zrušit elektronickou objednávku kdykoliv před jejím potvrzením ze strany Prodávajícího nebo po jejím potvrzení a zaplacení kupní ceny bez uvedení důvodu a to e-mailem na adresu: vitacelia@penam.sk nebo telefonicky na tel. č.: +421 902 746 591, ovšem jen do okamžiku, pokud nebyl Kupujícím doručen notifikační e-mail o odeslání jeho elektronické objednávky, resp. o jejím předání kurýrní společnosti. V případě stornování /zrušení elektronické objednávky neúčtuje Prodávající Kupujícím žádné poplatky. Pokud již byla ze strany Kupujícího zaplacena Kupní cena za objednané Zboží a došlo ke stornování/zrušení elektronické objednávky ve smyslu tohoto bodu VOP, Prodávající vrátí Kupní cenu Kupujícím do 7 dnů ode dne stornování/zrušení objednávky na stejný bankovní účet ze kterého byla provedena úhrada. Po doručení notifikačního e-mailu o vyexpedování objednaného Zboží, nelze ze strany Kupujícího stornovat/zrušit elektronickou objednávku.
- 4.6. Prodávající si vyhrazuje právo stornovat/zrušit elektronickou objednávku nebo jen její část v těchto případech:
 - a) elektronickou objednávku nebylo možné potvrdit zejména pro chybně uvedené kontaktní údaje, nedostupnost Kupujícího, neposkytnutí potřebné součinnosti Kupujícího ohledně doplnění nezbytných údajů elektronické objednávky,
 - b) Zboží se již nevyrobí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena u dodavatelů zboží. Prodávající je povinen poskytnout Kupujícím možnost dodání náhradního Zboží. V případě, že Kupující nepřijme návrh dohody ze strany Prodávajícího má právo od elektronické objednávky objednaného Zboží odstoupit. V případě úhrady již části nebo celé částky kupní ceny, bude tato částka vrácena zpět na bankovní účet Kupujícího, který byl použit

při platbě za Zboží, ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne zrušení elektronické objednávky Prodávajícím nebo ode dne odstoupení Kupujícího od elektronické objednávky.
c) pokud Kupující neuhradí kupní cenu za Zboží do 24 hodin ode dne doručení potvrzení o úspěšném přijetí objednávky.

5. Platební podmínky

5.1. Platby se provádějí výhradně v měně CZK. Platba je možná prostřednictvím:

Platební brány GoPay:

- a) za použití všech obvyklých akceptovaných debetních nebo kreditních platebních karet nebo
- b) bankovním převodem, při kterém přesměruje platební brána GoPay Kupujícího přímo do internet bankingu jím zvolené banky.
- c) platba pomocí GoPay

Jiné metody placení:

- a) platba pomocí služby Apple Pay
 - b) platba pomocí služby Google Pay
- 5.2. Prodávající si dále vyhrazuje právo neakceptovat jiný způsob platby za objednané a dodané zboží než je uvedeno v bodě 5.1 těchto VOP.
- 5.3. Fakturu za objednané a zaplacené Zboží zašle Prodávající Kupujícímu po uhrazení kupní ceny na e-mailovou adresu, kterou Kupující uvedl v elektronické objednávce nebo při registraci na základě projeveného souhlasu se zasláním elektronické faktury zaškrtnutím políčka „Souhlasím se zasláním elektronické faktury“.
- 5.4. Kupující vytvořením a zasláním elektronické objednávky projevilsouhlas, že byl seznámen, že součástí elektronické objednávky je jeho povinnost řádně zaplatit Prodávajícímu Kupní cenu.

6. Podmínky použití slevového kódu

- 6.1. Všechny slevové kódy je nutno uplatnit v košíku při objednávce zadáním správného slevového kódu do kolonky „**Slevový kód:**“. Po zadání správného slevového kódu se celková výše objednávky upraví a bude ponížena o hodnotu slevového kódu.
- 6.2. Slevový kód není přenosný a může být použit pouze při objednání a uhrazení zboží z Internetové stránky Prodávajícího.
- 6.3. Slevový kód lze uplatnit pouze během stanovené doby platnosti, která je propagována na Internetové stránce, na sociálních sítích Prodávajícího nebo v doručených e-mailech. Slevové kódy z internetových zdrojů třetích stran, jsou platné pouze během období, které uvádí třetí strana.
- 6.4. Na jeden nákup lze použít vždy pouze jeden slevový kód. Slevové kódy nelze vyplatit v hotovosti ani je nelze kombinovat s jinými slevami, akcemi nebo slevovými kupóny.
- 6.5. Pokud se pro uplatnění slevového kódu vyžaduje splnění nějakých podmínek (např. výše nákupu v určité částce nebo výhradně stanovený způsob dopravy), bude slevový kód uplatněn, až po splnění všech těchto podmínek.

7. Dodací podmínky

- 7.1. Prodávající umožňuje Kupujícímu zvolit si způsob dodání Zboží výběrem z následujících tří možností:

a) DORUČENÍ KURÍREM NA ADRESU - dodání Zboží Kupujícího prostřednictvím kurýrní společnosti (dále jen jako „Přepravce“ v příslušném gramatickém tvaru)

Ceny dopravy prostřednictvím kurýrní společnosti GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.:

• v rámci České republiky je cena poštovného 180,00 Kč s DPH, při nákupu zboží nad, 1300 Kč je poštovné ZDARMA

Dodání Česká republika: Všechny objednávky vytvořené a uhrazené od pondělí do středy včetně, do 11:30 hod. příslušného kalendářního dne, budou Kupujícímu dodány do 2 pracovních dnů. Pokud si Kupující objedná Zboží ve středu po 11:30 hod. a ve čtvrtek do 11:30, objednávka bude expedována, ale Přepravce Zboží doručí až v pondělí. Při objednávce ve čtvrtek po 11:30, v pátek, o víkendu nebo v pondělí do 11:30 hod., bude Zboží Kupujícímu dodáno následující středu.

*Prodloužení lhůt doručení ve výjimečných případech je upraveno v bodě 7.2 VOP

b) DORUČENÍ NA VÝDEJNÉ MÍSTO PACKETA NEBO ZÁSILKOVNA (ČR) – doručení Zboží na předem Kupujícím zvolené výdejny místo packeta.cz/ zasilkovna.cz

Ceny doručení prostřednictvím PACKETA / ZÁSILKOVNA

• v rámci České republiky je cena poštovného 90,00 Kč s DPH, při nákupu zboží nad 1300,00 Kč je poštovné ZDARMA

Zvolením si tohoto způsobu dopravy bere Kupující na vědomí, že Prodávající nenese odpovědnost za zkrácení doby minimální trvanlivosti (DMT) Zboží (potravinářských výrobků), ke které dojde v případě, že si Kupující vyzvedne Zboží později než v den, kdy Kupující obdržel SMS zprávu a/nebo e-mail o uložení Zboží, resp. o jeho doručení na vybrané výdejní místo PACKETA. Nepřevzetím Zboží ve stanovené odběrní lhůtě (4 dny), nevzniká Kupujícímu nárok na jeho náhradu a Prodávající má právo na náhradu škody ve smyslu § 420 a násl. zákona 40/1964 Zb. Občanského zákoníku, v případě, že Kupující objednané Zboží nepřezal v odběrní lhůtě. Takovým jednáním Kupující porušil svou povinnost ve smyslu bodu 3.1 VOP, podle kterého je Kupující povinen převzít objednané Zboží. Při určování výše škody Prodávající bere v úvahu především náklady spojené s balením, administrativou i veškeré ostatní náklady, které mu vznikly s realizací předmětné objednávky a zároveň škoda způsobená znehodnocením Zboží.

Dodání Česká republika:

Veškeré objednávky vytvořené a uhrazené v pondělí a v úterý do 11:30 budou do Kupujícím zvoleného výdejního místa dodány nejpozději do 3 pracovních dnů. Pokud si Kupující objedná a uhradí Zboží v době od úterý 11:30 hod. do čtvrtka 11:30 hod., Zboží bude expedováno a následně doručeno dle možností výdejního místa zvoleného Kupujícím. Všechny objednávky vytvořené a uhrazené ve čtvrtek po 11:30, v pátek, o víkendu a v pondělí do 11:30 hod, budou expedovány následující pondělí a do Kupujícím zvoleného výdejního místa dodány nejpozději do 3 pracovních dnů.

*Prodloužení lhůt doručení ve výjimečných případech je upraveno v bodě 7.2 VOP

c) DORUČENÍ NA ADRESU SLUŽBOU PACKETA HOME – dodání Zboží na adresu prostřednictvím společnosti PACKETA

Ceny doručení prostřednictvím PACKETA HOME v rámci České republiky pro zásilky o hmotnosti:

- do 1kg je cena doručení 110,00 Kč s DPH
- do 2 kg je cena doručení 125,00 Kč s DPH
- do 5kg je cena doručení 135,00 Kč s DPH

Dodání Česká republika:

Veškeré objednávky vytvořené a uhrazené v pondělí a v úterý do 11:30 hod, budou Kupujícímu dodány do 3 pracovních dnů. Pokud si Kupující objedná Zboží v úterí po 11:30 hod. a ve čtvrtek do 11:30, objednávka bude expedována, ale Přepravce Zboží doručí až v pondělí. Při objednávce ve čtvrtek po 11:30, v pátek, o víkendu nebo v pondělí do 11:30 hod., bude Zboží Kupujícímu dodáno do 3 pracovních dnů.

*Prodloužení lhůt doručení ve výjimečných případech je upraveno v bodě 7.2 VOP

- 7.2. Veškeré objednávky vytvořené a uhrazené během mimořádných situací (např. během pandemie onemocnění COVID-19) a v průběhu měsíce prosinec, budou ze strany Prodávajícího v co možná nejkratší době zpracovány a předány Přepravci k doručení. Z důvodu vyššího počtu objednávek však může dojít ze strany Přepravce k pozdějšímu doručení Zboží, za což Prodávající nenese zodpovědnost. Délka dodacích lhůt ve smyslu VOP se nevztahuje a může být prodloužena i na objednávky vytvořené a uhrazené v době probíhajících marketingových akcí Prodávajícího.
- 7.3. Objednané a uhrazené Zboží Kupujícího předá Prodávající Přepravci po potvrzení přijetí objednávky a to následně Zboží vyexpeduje na místo dodání, které Kupující předem uvedl v elektronické objednávce. Zboží dostupné skladem vyexpeduje Prodávající v co možná nejkratším čase.
- 7.4. Prodávající si vyhrazuje právo doručovat objednané Zboží na území Slovenské a České republiky.
- 7.5. Dodáním Zboží se rozumí jeho předání Kupujícímu, popřípadě jím určené osobě. V případě, že Přepravce dodá Zboží Kupujícímu na místo určené v Kupní smlouvě, je Kupující povinen převzít Zboží nebo zajistit převzetí Zboží jím pověřenou osobou.
- 7.6. Kupujícímu bude Zboží dodáno ke vchodovým dveřím bytového nebo rodinného domu, případně jiného obytného prostoru, jejíž adresu Kupující zvolil jako místo dodání a ke kterým je Kupující se povinen dostavit.
- 7.7. Termín dodání Zboží Kupujícímu závisí na uhrazení objednávky, místě dodání a na momentu odeslání objednávky. Zboží je dodáváno výhradně během pracovních dnů od úterý do pátku, s výjimkou víkendů a svátků a dnů pracovního klidu, případnou-li na některý z těchto dnů dodání. O přesném termínu a čase dodání Zboží bude Kupujícího informovat Přepravce prostřednictvím SMS zprávy nebo telefonicky na telefonním čísle uvedeném v elektronické objednávce. Kupující je povinen zkontrolovat dodané Zboží, tzn. neporušenost obalu a kompletnost hned při převzetí Zboží. V případě, že Kupující zjistí, že obal Zboží nebo Zboží je poškozen, je povinen to neprodleně oznámit Přepravci a sepsat s Přepravcem Zápis o škodě.
- 7.8. Kupující je povinen rozsah a povahu poškození zdokumentovat pořízením fotografického záznamu a následně neprodleně kontaktovat Prodávajícího. Pozdější reklamace porušení Zboží nemusí Prodávající akceptovat. Kupující je povinen zkontrolovat dodané Zboží, tzn. neporušenost obalu a kompletnost hned při převzetí Zboží. V případě, že Kupující zjistí, že obal Zboží nebo Zboží je poškozen, je povinen to neprodleně oznámit Přepravci a sepsat s Přepravcem Zápis o škodě.
Kupující je povinen rozsah a povahu poškození zdokumentovat pořízením fotografického záznamu a následně neprodleně kontaktovat Prodávajícího. Pozdější reklamace porušení Zboží nemusí Prodávající akceptovat.

7.9. Momentem převzetí Zboží Kupujícím, přechází nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího.

8. Odstoupení od Kupní smlouvy

8.1. Kupující nemůže odstoupit od Kupní smlouvy, jejímž předmětem je:

- a) prodej Zboží, které podléhá rychlému snížení jakosti nebo zkáze,
- b) prodej Zboží uzavřeného v ochranném obalu, které není vhodné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a jehož ochranný obal po dodání porušen,
- c) prodej Zboží, které může být vzhledem ke své povaze po dodání neoddělitelně smícháno s jiným Zbožím,
- d) v jiných taxativně vymezených případech v ustanovení § 7 ods. 6 zákona č. 102/2014 Zb. o ochraně spotřebitele při prodeji zboží nebo poskytování služeb na základě smlouvy uzavřené na dálku nebo smlouvy uzavřené mimo provozní prostory prodávajícího a o změně některých zákonů (dále jen jako „**zákon o smlouvě uzavřené na dálku**“ v příslušném gramatickém tvaru).

8.2. Kupující může odstoupit od Kupní smlouvy, jejímž předmětem je dodání Zboží, i před zahájením běhu lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy.

8.3. Zboží se považuje za převzaté Kupujícím okamžikem, kdy Kupující nebo jím určená třetí osoba s výjimkou dopravce převezme všechny části objednaného Zboží, nebo pokud:

- a) Zboží objednané Kupujícím v jedné objednávce dodávají odděleně, okamžikem převzetí Zboží, které bylo dodáno jako poslední,
- b) Zboží dodává opakovaně během vymezeného období, okamžikem převzetí prvního dodaného Zboží.

9. Informace o možnosti podávání podnětů a stížností

9.1. V případě jakýchkoli problémů, připomínek, pochybností, podnětů, stížností nebo otázek se Kupující může obrátit na Prodávajícího zasláním e-mailu na e-mailovou adresu: vitacelia@penam.sk nebo telefonicky na tel. č.: +421 902 746 591.

10. Reklamační řád

10.1. Reklamační vady Zboží se řídí Reklamačním řádem Internetového obchodu společnosti P E Z A a.s., který je zveřejněn na Internetové stránce Prodávajícího.

11. Alternativní řešení spotřebitelských sporů

11.1. Alternativním řešením sporu (dále jen jako „**ARS**“ v příslušném gramatickém tvaru) je postup subjektu alternativního řešení sporů podle zákona č. 391/2015 Zb. o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů (dále jen jako „**zákon o alternativním řešení spotřebitelských sporů**“ v příslušném gramatickém tvaru), jehož cílem je dosažení smírného vyřešení sporu mezi Prodávajícím a Kupujícím.

11.2. Stranami sporu jsou Kupující, který podal návrh na zahájení ARS a Prodávající, proti kterému návrh směřuje.

- 11.3. Kupující má právo obrátit se na Prodávajícího se žádostí o nápravu e-mailem na e-mailovou adresu vitacelia@penam.sk, není-li spokojen se způsobem, kterým Prodávající vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že Prodávající porušil jeho práva.
- 11.4. Kupující má právo podat návrh na zahájení ARS subjektu ARS, pokud Prodávající na žádost podle bodu 11.3. odpověděl zamítavě nebo na ni neodpověděl do 30 dnů ode dne jejího odeslání. Návrh podá Kupující příslušnému subjektu alternativního řešení sporů, přičemž možnost obrátit se na soud tím není dotčena. Pokud jsou na alternativním řešení sporů příslušné několik subjektů alternativního řešení sporů, právo volby, kterému z nich podá návrh, má Kupující.
- 11.5. Subjekty alternativního řešení sporů jsou orgány alternativního řešení sporů, které jsou taxativně vymezeny v § 3 ods. 2 zákona o alternativním řešení spotřebitelských sporů a právnické osoby, jejichž seznam vede Ministerstvo hospodářství Slovenské republiky na internetové stránce: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
- 11.6. Návrh na zahájení alternativního řešení sporů musí obsahovat:
- jméno a příjmení Kupujícího, adresu na doručování, elektronickou adresu a telefonický kontakt, pokud jím disponuje,
 - přesné označení Prodávajícího,
 - úplný a srozumitelný popis rozhodujících skutečností,
 - označení, čeho se Kupující domáhá,
 - datum, kdy se Kupující obrátil na Prodávajícího se žádostí o nápravu a informaci, že pokus o vyřešení sporu přímo s Prodávajícím byl bezvýsledný,
 - prohlášení o tom, že ve věci nebyl zaslán stejný návrh jinému subjektu alternativního řešení sporů, nerozhodl ve věci soud nebo rozhodčí soud, ve věci nebyla uzavřena dohoda o mediaci ani nebylo ve věci ukončeno alternativního řešení sporů způsobem podle § 20 ods. 1 písm. a) až e) zákona o alternativním řešení spotřebitelských sporů,
 - doklady související s předmětem sporu, které prokazují skutečnosti uvedené v návrhu.
- 11.7. Návrh lze podat v listinné podobě, elektronické podobě nebo ústně do protokolu. K podání návrhu může Kupující využít, jehož vzor je dostupný i na internetové stránce Ministerstva hospodářství Slovenské republiky v příloze č. 1 a každému subjektu ARS.
- 11.8. Kupující může podat stížnost také prostřednictvím online formuláře v rámci evropské platformy pro řešení sporů online (dále jen jako „**RSO**“ v příslušném gramatickém tvaru), který je dostupný na internetové adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. Orgány dohledu

12.1. Dohled nad dodržováním zákona o smlouvě uzavřené na dálku provádějí:

- Regionálna veterinárna a potravinová správa Žilina, Jedľová 44, 010 04 Žilina 4 jako orgán dozoru nad nabídkou a prodejem potravin,
- Regionálny úrad verejného zdravotníctva so sídlom v Žiline, Vojtecha Spanyola 1731/27, 010 01 Žilina,
- Slovenská obchodná inšpekcia - Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P.O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, odbor výkonu dozoru jako orgán dozoru nad nabídkou a prodejem výrobků a poskytováním služeb.

13. Ochrana osobních údajů

13.1. Bližší informace a přesné podmínky o osobních údajích, jejich zpracování a jejich ochraně naleznete [zde](#).

13.2. HODNOCENÍ SPOKOJNOSTI NA HEUREKA.SK

Prodávající zjišťuje spokojenost Kupujícího prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu „Ověřeno zákazníky“, do kterého je internetový obchod www.vitacelia.sk zapojen. Ty Proávající zasílá Kupujícímu vždy, když u něho nakoupí, pokud však ve smyslu § 62 zákona č. 351/2011 Zb. o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů Kupující neodmítne zasílání elektronické pošty pro účely přímého marketingu. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu „Ověřeno zákazníky“ provádí Proávající na základě svého oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování spokojenosti Kupujícího s nákupem v internetovém obchodě www.vitacelia.cz. K zasílání dotazníků, vyhodnocování zpětné vazby Kupujícího a analýz tržního postavení Proávajícího, využívá Proávající zprostředkovatele zpracování, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz. Tomu pro tyto účely Proávající může předávat informace o koupeném zboží a e-mailovou adresu Kupujícího. Osobní údaje Kupujícího nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně k jejím vlastním účelům. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky může Kupující kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě námítky Kupujícího, mu dotazník Proávající nebude dále zasílat.

13.3. ZASÍLÁNÍ NEWSLETTER-A

Na Internetové stránce Proávajícího a/nebo při registraci má Kupující možnost zvolit si zasílání pravidelných informací o novinkách a akcích Proávajícího (dále jen jako „Newsletter“ v příslušném gramatickém tvaru), a to zadáním e-mailové adresy, následným potvrzením „Chci se přihlásit k odběru novinek e-mailem“ a udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro tento účel. Kupující se může kdykoli, z jakéhokoli důvodu a bez nákladů ze zasílání Newsletteru odhlásit, a to zejména kliknutím na odkaz „Odhlásit z odběru Newsletteru“, který je umístěn na konci každého Newsletteru.

13.4. Proávající zpracovává osobní údaje, (a to zejména ne však výlučně) e-mailovou adresu Kupujícího na základě oprávněného zájmu, který spočívá v přímém marketingu, v jehož rámci může Proávající zasílat Kupujícímu obchodní sdělení týkající se podobných produktů, jaké si Kupující již u Proávajícího zakoupil. Kupující má právo ve smyslu § 27 ods. 2 zákona č. 18/2018 Zb. o osobních údajů ao změně některých údajů namítat zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu. Po vznesení námítky nesmí Proávající dále osobní údaje zpracovávat.

13.5. PŘEDÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ MIMO EU

Osobní údaje Kupujícího mohou být přeneseny do zemí mimo Evropský hospodářský prostor, a to do Spojených států amerických (USA). V případě přenosu dat z Evropy do Spojených států amerických je ve smyslu článku 45 nařízení zaručena přiměřená úroveň ochrany osobních údajů prostřednictvím tzv. štítů ochrany osobních údajů (více informací na adrese: <https://www.privacyshield.gov/>)

14. Internetová stránka

14.1. Proávající je oprávněným provozovatelem Internetové stránky.

14.2. Fotografie Zboží zobrazeného na Internetové stránce mají ilustrační charakter, používají se výhradně pro prezentaci Zboží a mohou se mírně lišit od skutečného Zboží. Fotografie a popis pod jednotlivým Zbožím dodávají výrobci, dodavatelé nebo Proávající. Veškeré informace

uvedené na Internetové stránce, včetně ochranných známek, fotografií, popisů a aplikací, jsou chráněny zákonem č. 185/2015 Zb. Autorský zákon (dále jen jako „**Autorský zákon**“ v příslušném gramatickém tvaru). Každé jejich neoprávněné použití v jakémkoli rozsahu představuje porušení Autorského zákona.

- 14.3. Kupující, resp. kterákoli jiná osoba, je povinna používat Internetovou stránku v souladu s účelem, k němuž slouží, ustanoveními těchto VOP, dobrými mravy, jakož i obecně závaznými právními předpisy platnými na území Slovenské republiky, a zároveň je povinna zdržet se činností, které mohou narušit správné technické fungování Internetové stránky.
- 14.4. Prodávající si vyhrazuje právo dočasně omezit přístup Kupujícího k Internetové stránce za účelem provedení její aktualizace a/nebo údržby, a to i bez předchozího upozornění Kupujícího. Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou v souvislosti s dočasnou nefunkčností Internetové stránky a/nebo neoprávněným zásahem třetích osob do Internetové stránky.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tyto VOP jsou nedílnou součástí každé Kupní smlouvy uzavřené mezi Prodávajícím a Kupujícím. V případě, že Prodávající a Kupující uzavření písemnou Kupní smlouvou, ve které si dohodnou odlišné podmínky od těchto VOP, mají ustanovení písemné Kupní smlouvy přednost před ustanoveními těchto VOP.
- 15.2. Kupující odesláním elektronické objednávky potvrzuje, že se seznámil s VOP a bez jakýchkoli výhrad souhlasí s tím, že VOP a jejich ustanovení se budou vztahovat na všechny Kupní smlouvy a na veškeré právní vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím, které vznikly zejména při uzavírání Kupní smlouvy, reklamaci Zboží a odstoupení od Kupní smlouvy.
- 15.3. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoli změnit nebo doplnit tyto VOP. Změny a doplňky VOP vstupují v platnost dnem jejich uveřejnění na Internetové stránce Prodávajícího. Dnem uveřejnění nových VOP ztrácí předchozí VOP účinnost. Změny a doplnění VOP však nebudou žádným způsobem porušovat nebo omezovat práva Kupujícího vyplývající z potvrzené elektronické objednávky Prodávajícím před nabytím účinnosti nových VOP.
- 15.4. Jazykem komunikace mezi Prodávajícím a Kupujícím a jazykem Kupní smlouvy je slovenský jazyk.
- 15.5. Vzájemné vztahy mezi Prodávajícím a Kupujícím se kromě těchto VOP řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy Slovenské republiky, zejména ne však výlučně ustanoveními Občanského zákoníku, zákona o smlouvě uzavřené na dálku, zákona o ochraně spotřebitele, zákona o alternativním řešení spotřebitelských sporů, zákona o ochraně osobních údajů a zákona 22/2004 Zb. o elektronickém obchodu a o změně se doplnění zákona č. 128/2002 Zb. o státní kontrole vnitřního trhu ve věcech ochrany spotřebitele a o změně některých zákonů ve znění zákona č. 1/2003 284/2002 Zb. a Autorského zákona. Pokud vztah založený Kupní smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, Prodávající a Kupující se dohodli, že takový vztah jako i všechny případné spory z něho vyplývající, se řídí právem Slovenské republiky. Tímto nejsou dotčena práva Kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 15.6. V případě, že by některé ustanovení těchto VOP bylo prohlášeno za neplatné, nemá to vliv na platnost a účinnost jejich ostatních ustanovení.
- 15.7. Pokud některá ustanovení těchto VOP nejsou zcela nebo zčásti účinná nebo později ztratí účinnost, není tím dotčena účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinných ustanovení ak vyplnění mezer se použije úprava, která, pokud je to právně možné, se co nejvíce přibližuje smyslu a účelu těchto VOP.

- 15.8. Prodávající a Kupující prohlašují, že Kupní smlouvu uzavřeli na základě jejich svobodné vůle,
Kupní smlouva nebyla uzavřena v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.
- 15.9. Tyto VOP nabývají účinnosti dne 01.01.2021.