

PRAVIDLA A PODMÍNKY O PRODEJI NA DÁLKU

I. DEFINICE

1. **Korespondenční adresa** - Retalo Limited, 5, Dositheou, PARABUILDING BLOCK A, 1st Floor, Office 102 A, 1071, Nikósie, Kypr,
2. **E-mailová adresa** - cz@24customercare.com
3. **Horká linka** - číslo horké linky prodejce uvedené v inzerátu;
4. **Spotřebitel** - zákazník, který činí právní úkon s prodávajícím za účelem, který přímo nesouvisí s jeho podnikatelskou nebo profesionální činností;
5. **Zákazník** - fyzická osoba, která dosáhla věku 18 let a má plnou způsobilost k právním úkonům (v souladu s právním řádem místa bydliště Zákazníka), jakož i právnická osoba a organizační složka, která není právnickou osobou, ale které zvláštní předpisy přiznávají způsobilost k právním úkonům (včetně Spotřebitele), a osoba ve věku od 13 do 18 let, pokud získala souhlas svého zákonného zástupce s uzavřením Kupní smlouvy;
6. **Produkty** - produkty, které prodávající prezentuje a nabízí k prodeji během telefonického hovoru;
7. **Obchodní podmínky** - tyto obchodní podmínky pro prodej prostřednictvím infolinky obchodu;
8. **Obchod** - prodejní činnost prováděná Prodávajícím prostřednictvím Infolinky, kde může Zákazník zadávat Objednávky na Výrobky;
9. **Prodávající** - Retalo Limited, 5, Dositheou, PARABUILDING BLOCK A, 1st Floor, Office 102 A, 1071, Nikósie, Kypr, zapsaná v kyperském rejstříku společností pod číslem HE 412125, daňové identifikační číslo: CY 10412125A, podnikající;
10. **Kupní smlouva** - smlouva, kterou se prodávající zavazuje převést na zákazníka vlastnické právo k výrobku a dodat zákazníkovi výrobek a zákazník se zavazuje výrobek převzít a zaplatit prodávajícímu cenu, uzavřená na dálku, tj. v rámci organizovaného systému pro uzavírání smluv na dálku, bez současné fyzické přítomnosti prodávajícího a zákazníka, s výhradním použitím jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku až do uzavření smlouvy (telefonicky);
11. **Objednávka** - projev vůle Zákazníka směřující přímo k uzavření Smlouvy o prodeji Výrobků na dálku prostřednictvím telefonického hovoru s uvedením typu a počtu Výrobků;
12. **Sada** - propagační sada nabízená prodávajícím, která se skládá z několika výrobků, přičemž jeden nebo více výrobků je nabízeno za sníženou cenu.

II. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Nařízení stanoví pravidla pro uzavírání a plnění kupních smluv na výrobky uzavíraných po telefonu.
2. Strany jsou povinny dodržovat ustanovení Pravidel.
3. Využití možnosti zadat Objednávku prostřednictvím Infolinky je pro Zákazníka spojeno s nutností uhradit náklady na volání podle tarifu telekomunikačního operátora, jehož služby Zákazník využívá. Prodávající neúčtuje za využití Infolinky žádné další poplatky.
4. Telefonátem na infolinku zákazník zaručuje, že je způsobilý k právním úkonům a že se seznámil s těmito obchodními podmínkami a zásadami ochrany osobních údajů prodávajícího.

III. PRAVIDLA OBCHODU

1. V rámci používání Obchodu je Zákazník povinen:
 - a. používat Obchod způsobem, který nenarušuje jeho provoz, zejména používat software nebo zařízení, které by mohly narušit fungování Obchodu;
 - b. poskytnout Prodávajícímu pravdivé adresní údaje umožňující řádné vyřízení Objednávky, tj. jméno a příjmení, adresu (ulice, číslo domu, obec s PSČ), kontaktní telefonní číslo, e-mailovou adresu, případně další údaje uvedené Prodávajícím při telefonickém rozhovoru, pokud jsou nezbytné pro zadání a vyřízení Objednávky;
 - c. vést konverzaci prostřednictvím horké linky bez vulgarismů nebo slov běžně považovaných za urážlivá nebo diskriminační.
2. Pokud zákazník poruší ustanovení odstavce 1 výše, vyhrazuje si prodávající právo:
 - a. přerušení hovoru na horké lince;
 - b. odmítnutí uzavřít kupní smlouvu;
 - c. podniknout jakékoli další kroky stanovené zákonem na ochranu práv prodejce nebo jeho zaměstnanců.

IV. KUPNÍ SMLOUVA

1. Podrobné informace o Výrobci a možnosti jejich nákupu, včetně zejména informací o formách prodeje Výrobků, dostupnosti Výrobků, cenách Výrobků, podmínkách propagace, platebních podmínkách a zásadách a nákladech na dodání Výrobků, jsou Zákazníkům sdělovány telefonicky.
2. Podání objednávky prostřednictvím telefonického centra je možné od pondělí do pátku od 8:00 do 20:00 a v sobotu a v neděli od 9:00 do 20:00.
3. Během telefonického rozhovoru zaměstnanec prodávajícího poskytne základní informace o právních důsledcích uzavření smlouvy a zodpoví případné dotazy zákazníka.
4. Nabídka na uzavření kupní smlouvy je zákazníkovi učiněna prostřednictvím infolinky během rozhovoru s poradcem prodávajícího. Cenu Zboží dohodnutou smluvními stranami nelze měnit, a to bez ohledu na změny cen v Obchodě.
5. Uzavření smlouvy o prodeji výrobků je možné pouze během telefonického hovoru.
6. V případě vůle zákazníka uzavřít smlouvu, jakmile je objednávka telefonicky odsouhlasena, zákazník uvede způsob a adresu dodání a formu platby a uvede svou e-mailovou adresu pro účely potvrzení objednávky.
7. Pokaždé, když Zákazník telefonicky podá Objednávku, je informován o údajích Prodávajícího, se kterým bude uzavřena kupní smlouva, o celkové ceně vybraného Produktu nebo Produktů a o celkových nákladech na zvolený způsob dodání, jakož i o všech dalších nákladech, které je Zákazník povinen vynaložit v souvislosti s kupní smlouvou. Zákazník v průběhu telefonického hovoru potvrdí Objednávku, učiní případné výhrady, požádá o doplnění Objednávky nebo od Objednávky odstoupí.
8. Zrušení/zrušení objednávky ze strany zákazníka je možné pouze do okamžiku, kdy prodávající nezačal objednávku zpracovávat. Informace o tom, v jaké fázi se zpracování Objednávky nachází, může Zákazník obdržet od Prodávajícího prostřednictvím infolinky Prodávajícího. Toto ustanovení nevylučuje právo na odstoupení od smlouvy popsané v bodě VII Obchodních podmínek.
9. Zákazník je povinen uvést úplnou a správnou dodací adresu a telefonní číslo, které by se neměly až do doručení měnit. Změna dodací adresy je možná pouze v mimořádných případech po dohodě s Prodávajícím a před předáním Výrobků dopravci k doručení.

10. Na konci telefonického rozhovoru, během něhož byla Objednávka učiněna, obdrží Zákazník na e-mailovou adresu, kterou uvedl během telefonického rozhovoru, potvrzení Objednávky od Prodávajícího. Pokud Zákazník během telefonického rozhovoru neuvede e-mailovou adresu pro zaslání potvrzení Objednávky, je potvrzení Objednávky doručeno Zákazníkovi spolu s objednaným Produktem, o čemž je Zákazník informován během telefonického rozhovoru.
11. Ceny výrobků jsou uvedeny ve zvolené měně, ale nezahrnují další poplatky a daně nad rámec těch, které platí v místě, odkud prodávající výrobek odesílá. Pokud se na území, z něhož je Objednávka učiněna, vztahují jiné daně, jakož i další poplatky související s místními právními předpisy (včetně cla, spotřební daně, DPH), je Zákazník povinen je uhradit sám.
12. Zákazník je povinen uhradit náklady na dopravu výrobku. Náklady na dopravu sdělí Prodávající v průběhu hovoru prostřednictvím infolinky.
13. Prodávající může poskytnout slevu na celkové náklady na dopravu. Prodávající poskytne informace o poskytnutí slevy při telefonickém hovoru. Sleva podle první věty se uplatní pouze při prvním pokusu o odeslání Produktu Zákazníkovi v rámci dané Objednávky.
14. Pokud je zvolena expresní přeprava, zásilka bude odeslána v den podání Objednávky nebo následující pracovní den, pokud je Objednávka podána po 14. hodině, pokud není se Zákazníkem dohodnuto jinak.
15. Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout objednávku v následujících případech:
 - a. v případě zásilek na dobírku, pokud objednávku podala osoba, která si v minulosti nevyzvedla jí adresované produkty, nebo s použitím nepravdivých údajů či adres veřejných míst;
 - b. v každém případě - pokud má Prodávající důvodné podezření, že objednávka byla učiněna s cílem poškodit Prodávajícího nebo porušit jeho zájmy (např. objednávka učiněná konkurencí).
16. Prodávající je povinen neprodleně informovat o odmítnutí objednávky a vrátit cenu, pokud byla zaplacená. Cena bude vrácena do 3 dnů od odmítnutí Objednávky.

V. PLATBY

1. Platbu za nákup Produktu lze provést jedním ze způsobů platby poskytovaných Obchodem, zejména:
 - a. hotovost do rukou kurýra při převzetí výrobků;
 - b. Online převodem.
2. Volbu způsobu platby z dostupných metod provede zákazník během telefonického hovoru.
3. Při volbě některé z forem platby nese zákazník související náklady.
4. Objednaný výrobek zůstává majetkem prodávajícího až do úplného zaplacení.
5. Zákazníkovi, který uzavřel kupní smlouvu, je na jeho žádost zaslána nebo zpřístupněna faktura s DPH. Faktury jsou zasílány elektronicky zákazníkům, kteří prodávajícímu poskytlí e-mailovou adresu.

VI. DORUČENÍ

1. Objednaný výrobek bude dodán pouze v případě, že adresa pro doručení je v rámci země, do které se doručuje, o čemž bude zákazník informován v okamžiku podání objednávky.
2. Výrobek je zákazníkovi doručen prostřednictvím poštovního operátora, kurýra nebo zásilkové společnosti.

3. Lhůta pro dodání Výrobku Zákazníkovi je maximálně 7 pracovních dnů ode dne podání Objednávky Zákazníkem. Lhůta pro dodání Produktu Zákazníkovi závisí na dodavateli.
4. V případě, že se Produkt v době podání Objednávky nenachází ve skladu Prodávajícího, bude Produkt odeslán do 7 pracovních dnů ode dne, kdy se Produkt nachází ve skladu Prodávajícího, o čemž bude Zákazník Prodávajícím informován.
5. Jakýkoli požadavek na konkrétní dobu dodání nebo změnu formy platby je třeba vznést během telefonického hovoru.
6. Zákazník je povinen zásilku zkontrolovat. Pokud je Výrobek poškozen nebo pokud se u Výrobků vyskytnou množstevní nedostatky, je Zákazník povinen sepsat za přítomnosti dopravce škodní protokol, ve kterém uvede druh poškození Výrobku nebo nedostatky u Výrobků a datum a čas doručení. Podepsaný protokol by měl být následně zaslán Prodávajícímu spolu s fotografií poškozeného Výrobku.
7. Pokud je uvedeno:
 - a. mechanické poškození obsahu zásilky,
 - b. neúplnost zásilky nebo
 - c. nesoulad obsahu zásilky s předmětem Objednávky, - Zákazník je oprávněn odmítnout převzetí zásilky. V takovém případě by měl Zákazník neprodleně informovat Prodávajícího o vzniklé situaci za účelem přípravy opětovného zaslání Produktu.
8. Bezdůvodné odmítnutí převzetí objednané a nepoškozené zásilky nebo nepřevzetí zásilky včas nepředstavuje odstoupení od kupní smlouvy. Zákazníkovi v takovém případě nejsou hrazeny náklady na první zásilku a Zákazník navíc nese případné náklady na vrácení Výrobku Prodávajícímu. Opětovné zaslání je možné poté, co Zákazník uhradí náklady na opětovné zaslání a náklady na vrácení Produktu Prodávajícímu předem na bankovní účet Prodávajícího. Toto ustanovení se nepoužije, pokud Zákazník odstoupí od Kupní smlouvy.
9. Doručení se uskuteční na adresu uvedenou zákazníkem; práva osob, které na této adrese zásilku převezmou, nebudou přezkoumávána. Pokud je doručení znemožněno nebo ztíženo tím, že uvedená adresa je nesprávná nebo se stala nesprávnou, nebo pokud na této adrese není zásilka převzata nebo tam není převzata ihned, odpovídá za to Zákazník.

VII. PRÁVO NA Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.
2. Lhůta pro odstoupení od Kupní smlouvy uplyne po 14 dnech ode dne, kdy Zákazník, který je Spotřebitelem, převzal Výrobek nebo kdy Výrobek převzala třetí osoba odlišná od dopravce a určená Zákazníkem, který je Spotřebitelem.
3. Pro uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy je zákazník, který je spotřebitelem, povinen o odstoupení od smlouvy informovat prodávajícího jednoznačným prohlášením. Prohlášení lze učinit zejména telefonicky, dopisem zasláným poštou nebo kurýrní službou na korespondenční adresu Prodávajícího nebo e-mailem na e-mailovou adresu Prodávajícího.
4. Zákazník, který je spotřebitelem, může použít vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy, který je uveden na konci těchto obchodních podmínek, není to však povinné. Zákazník, který je Spotřebitelem, může formulář pro odstoupení od Kupní smlouvy nebo jiné jednoznačné prohlášení vyplnit a odeslat také elektronicky. Pokud Zákazník, který je Spotřebitelem, využije této možnosti, Prodávající mu neprodleně zašle potvrzení o přijetí informace o odstoupení od Kupní smlouvy na trvalém nosiči (např. e-mailem).
5. Čtrnáctidenní lhůta, ve které může zákazník odstoupit od kupní smlouvy, běží ode dne dodání výrobku nebo služby.

6. Pro dodržení lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy postačí, aby Zákazník, který je Spotřebitelem, zaslal informaci o uplatnění svého práva na odstoupení od Kupní smlouvy před uplynutím lhůty pro odstoupení od Kupní smlouvy.
7. V případě odstoupení od smlouvy se má za to, že kupní smlouva nebyla uzavřena, a zákazník je zproštěn všech závazků.
8. Prodávající je povinen neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení prohlášení Zákazníka o odstoupení od smlouvy, vrátit Zákazníkovi veškeré platby uhrazené Zákazníkem, včetně nákladů na dodání Výrobku (s výjimkou dodatečných nákladů vyplývajících ze způsobu dodání zvoleného Spotřebitelem, který je jiný než nejlevnější běžný způsob dodání poskytnutý Prodávajícím).
9. Prodávající vrátí platbu stejným způsobem platby, jaký použil zákazník, pokud zákazník výslovně nesouhlasil s jiným způsobem vrácení platby, který zákazníkovi nevzniká žádné náklady.
10. Pokud Prodávající nenabídl Zákazníkovi, že si Výrodek vyzvedne sám, může Prodávající zdržet vrácení platby přijaté od Zákazníka, dokud neobdrží Výrodek zpět nebo dokud Zákazník nepředloží doklad o jeho vrácení, podle toho, která událost nastane dříve.
11. Pokud zákazník zaplatil za výrobek bankovním převodem, bude mu částka vrácena na bankovní účet uvedený zákazníkem ve výpisu z účtu. Pokud Zákazník takové číslo ve výpisu o odstoupení od smlouvy neuvedl, bude vrácení peněz provedeno až poté, co Zákazník sdělí Prodávajícímu číslo bankovního účtu.
12. Pokud zákazník zaplatil za výrobek na dobírku, bude mu částka vrácena na bankovní účet uvedený zákazníkem v prohlášení o odstoupení od smlouvy (pokud zákazník takový účet uvedl). Pokud Zákazník bankovní účet neuvedl, zašle Prodávající Zákazníkovi na jím uvedenou e-mailovou adresu e-mail s žádostí o sdělení čísla bankovního účtu, na který má být vrácení peněz zasláno, nebo Zákazníka o tomto kontaktuje telefonicky, případně provede vrácení peněz poštovní poukázkou.
13. Obchod neověřuje, z jakého bankovního účtu nebo kreditní karty byla provedena platba za produkty objednané v Obchodě. Toto ověření se rovněž neprovádí před vrácením ceny výrobku a nákladů na dopravu Zákazníkovi.
14. Zákazník je povinen neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy, vrátit Výrodek Prodávajícímu nebo jej předat osobě pověřené Prodávajícím k jeho převzetí, ledaže Prodávající nabídl, že si Výrodek vyzvedne sám. Postačí, když Výrodek zašle zpět před uplynutím této lhůty. Výrodek by měl být vrácen v nezměněném stavu, originálně zabalený, s veškerým příloženým příslušenstvím.
15. Výrodek(y) musí být vrácen(y) na poštovní adresu prodávajícího uvedenou v prohlášení o odstoupení od smlouvy v dolní části obchodních podmínek.
16. Vrácení výrobku na dobírku nebude akceptováno (takové balíky nebudou přijaty a výrobek se bude považovat za nevrácený).
17. Spotřebitel odpovídá za jakékoli snížení hodnoty výrobku v důsledku jeho používání nad rámec toho, co je nezbytné pro zjištění povahy, vlastností a fungování výrobku.
18. Případné náklady spojené s odstoupením spotřebitele od smlouvy nese spotřebitel:
 - a. pokud spotřebitel zvolil jiný způsob dodání výrobku než nejlevnější obvyklý způsob dodání, který mu prodávající poskytl, není prodávající povinen nahradit spotřebiteli dodatečné náklady, které mu vznikly,
 - b. Spotřebitel nese přímé náklady na vrácení výrobku.
19. Zákazník nemá v případě smlouvy právo na odstoupení od smlouvy:

- a. pokud je předmětem dodávky nerekonstruovaný předmět vyrobený podle specifikace zákazníka nebo určený k uspokojení individuálních potřeb zákazníka;
- b. pokud je předmětem plnění předmět, který podléhá rychlé zkáze nebo má krátkou dobu trvanlivosti;
- c. pokud je předmětem služby věc dodaná v uzavřeném obalu, který nelze po otevření ze zdravotních nebo hygienických důvodů vrátit, pokud byl obal po dodání otevřen. To se týká zejména doplňků stravy a kosmetických přípravků;

VIII. PRODEJ SAD

1. Ostatní ustanovení Podmínek se na prodej soupravy vztahují v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s ustanoveními tohoto oddílu. VIII.
2. Odstoupení od kupní smlouvy na soupravy je možné pouze ve vztahu ke všem výrobkům, které jsou součástí soupravy. Právo Spotřebitele odstoupit od Kupní smlouvy pouze ve vztahu k některým Výrobkům obsaženým v Soupravě je vyloučeno.
3. Ustanovení odstavce 2 se přiměřeně použije na nároky spotřebitelů ze záruky, reklamace a jakékoli jiné nároky na vrácení soupravy nebo na slevu z ceny.

IX. AKCE

1. Prodávající si vyhrazuje právo pořádat propagační akce (dále jen "akce"), a to za podmínek, které budou vždy uvedeny v souvislosti s příslušnou akcí. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoli akci ukončit a obnovit.
2. Informace o akcích a právu na jejich využití jsou zákazníkovi poskytnuty prostřednictvím Infolinky během rozhovoru s konzultantem prodávajícího.
3. Akce používané prodávajícím se neslučují. Pokud Zákazník splňuje podmínky pro využití více akcí dohromady, může využít pouze jednu akci dle svého výběru.
4. Akce nazvaná "Vrácení 100 % peněz u autorizovaného prodejce" (dále jen "Akce vrácení peněz") spočívá v možnosti zákazníka získat slevu z ceny výrobku. Podrobné informace o výši slevy budou poskytnuty během telefonického hovoru.
5. Akce na vrácení peněz platí pouze v případě, že zákazník zakoupí sadu alespoň 3 produktů a knihu nebo e-knihu. Prodávající má právo zařadit do Akce na vrácení peněz i zákazníka, který nespĺňuje výše uvedenou podmínku, a to dle vlastního uvážení.
6. Akce trvá po dobu uvedenou prodávajícím v reklamním materiálu.
7. Akci na vrácení peněz je možné využít pouze v případě, že zákazník je jednou z prvních osob, které se v období trvání akce obrátí na linku důvěry. Počet osob, kterých se Akce bude týkat, je vždy uveden v reklamních materiálech Prodávajícího.
8. Zákazník je povinen v rozhovoru s poradcem prodejce jasně a srozumitelně informovat o svém přání využít propagační akci.
9. Konzultant prodávajícího je povinen informovat zákazníka o udělení nebo zamítnutí Akce. Rozhodnutí uvedené v předchozí větě je na výhradním uvážení Prodávajícího.

X. POSTUP REKLAMACE

1. Prodávající uvádí, že je povinen zajistit, aby prodávané výrobky byly v souladu se smlouvou.

2. Pokud se po obdržení zásilky ukáže, že výrobek má fyzické vady (včetně mechanického poškození) způsobené při dodání nebo vlastní výrobku od počátku, je třeba zásilku zaslat zpět prodávajícímu. V takovém případě bude Produkt vyměněn za plně kvalitní (bez fyzických vad).
3. Zákazník má právo podat reklamaci ("reklamace") v případě, že má výrobek vady, a v případě nesprávného jednání nebo opomenutí ze strany prodávajícího. V takovém případě by se měl Zákazník obrátit na Prodávajícího a podat Reklamaci.
4. Oznámení o stížnosti by mělo obsahovat:
 - a. Jméno zákazníka,
 - b. Kontaktní údaje zákazníka,
 - c. Datum zakoupení výrobku - pokud je to relevantní,
 - d. Název produktu - pokud je to relevantní,
 - e. Podrobný popis námitek,
 - f. Data zjištění nesrovnalostí,
 - g. Kdy a za jakých okolností byla zjištěna závada výrobku - pokud je to relevantní,
 - h. Požadavek žalobce,
 - i. Číslo bankovního účtu - v případě reklamací výrobku.
5. Nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení reklamace prodávající na reklamaci odpoví a informuje zákazníka o dalším postupu. Je-li reklamace oprávněná, informuje Prodávající Zákazníka o navrženém způsobu vyřízení reklamace. V případě nákupu Produktu po telefonu, pokud Zákazník požadoval výměnu věci nebo odstranění vady, případně učinil prohlášení o snížení ceny s uvedením částky, o kterou má být cena snížena, a Prodávající na tento požadavek do 14 dnů nereagoval, má se za to, že požadavek je oprávněný.
6. V případě uznání reklamace Prodávající uzná odstoupení Zákazníka od smlouvy, sníží cenu Výrobku, nahradí Výrobek novým nebo doplní jeho množství, a to v závislosti na požadavku Zákazníka uvedeném v reklamaci.
7. Snížená cena musí být v takovém poměru ke smluvní ceně, aby hodnota výrobku s vadou zůstala stejná jako hodnota výrobku bez vady.
8. Pokud je výměna nebo doplnění podle předchozí věty nemožné nebo příliš obtížné nebo pro prodávajícího spojeno s nadměrnými náklady, prodávající o tom informuje zákazníka.
9. Za kvalitu a vlastnosti všech výrobků ručí jejich výrobci. Prodejce dostává od výrobců ujištění, že jimi distribuované výrobky jsou zapsány v zákonem požadovaných registrech, mají všechna zákonem požadovaná schválení, povolení, splňují příslušné normy atd. S ohledem na výše uvedené Prodejce nenese odpovědnost za případné nesrovnalosti v tomto ohledu a za případné škody vzniklé v důsledku používání Výrobku a nedostatku jeho vlastností, o nichž Výrobce ujistil.
10. Je třeba dodržovat všechny pokyny uvedené na obalu nebo nádobách. Prodávající nenese odpovědnost za následky použití výrobků v rozporu s těmito pokyny ani za následky nedodržení těchto pokynů.
11. Ustanovení tohoto článku nevylučují příznivější ustanovení vyplývající z propagačních akcí uplatňovaných prodávajícím.
12. Pokud si zákazník přeje uplatnit své nároky vůči prodávajícímu, může využít mimosoudní způsoby vyřizování reklamací a stížností, mezi které patří mimo jiné.
 - d. požádat mediátora nebo instituci, u níž se bude mediační řízení konat, o zprostředkování,

- e. požádat instituci, u níž se bude rozhodčí řízení konat, aby případ projednal rozhodčí soud,
 - f. pokud je spotřebitelem, požádat o pomoc příslušného spotřebitelského ombudsmana nebo jiný subjekt vykonávající podobné funkce.
13. Na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> existuje platforma pro online řešení sporů mezi spotřebiteli a obchodníky na úrovni EU (platforma ODR). Platforma ODR je interaktivní a vícejazyčná internetová stránka s jednotnou službou pro spotřebitele a obchodníky, kteří hledají mimosoudní řešení sporu týkajícího se smluvních závazků vyplývajících z kupní smlouvy uzavřené on-line.
14. Pro odstranění pochybností se uvádí, že pokyn uvedený v bodě 4 výše nepředstavuje rozhodčí doložku ani automatický souhlas prodávajícího s účastí v mediačním nebo rozhodčím řízení.

XI. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Kontaktní údaje poskytnuté zákazníky v rámci obchodu budou prodávajícím použity k prezentaci obchodních informací a marketingového obsahu zákazníkům a následně k uzavření a plnění smluv uzavřených s prodávajícím.
2. Se všemi osobními údaji bude prodávající zacházet důvěrně a v souladu s příslušnými zákonnými předpisy, zejména s předpisy obsaženými v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Úřední věstník EU L č. 119).
3. Proávající chrání tato data pomocí nejmodernějších technik šifrování, aby je zabezpečil. Veškeré údaje o zákaznících, které zákazníci poskytli v obchodě, jsou prodávajícímu předávány v zašifrované podobě.
4. Informace o ochraně osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů, které jsou přílohou 2 těchto obchodních podmínek.

XII. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

1) Doplněk stravy

- a) Tento produkt je doplňkem stravy a není určen k diagnostice, léčbě nebo prevenci jakýchkoli onemocnění. Uvedený obsah nepředstavuje lékařské doporučení a nenahrazuje konzultaci s odborníkem.
- b) Doplněk stravy představuje potravinu určenou k doplnění běžné stravy. Doplněk stravy nemá žádné léčivé vlastnosti.
- c) Tento reklamní článek je založen na fikci a jakákoli podobnost se skutečnými osobami, místy nebo událostmi je čistě náhodná.
- d) Účinky používaného přípravku závisí na individuálních predispozicích uživatelů a v závislosti na nich se mohou lišit. Informace o účincích a rychlosti působení výrobku uvedené v článku nejsou ujištěním prodejce o jeho vlastnostech.

2) Kosmetika

- a) Tento výrobek je kosmetickým přípravkem a není určen k diagnostice, léčbě nebo prevenci jakýchkoli onemocnění.

- b) Uvedený obsah nepředstavuje lékařské doporučení a nenahrazuje konzultaci s odborníkem.
- c) Tento reklamní článek je založen na fikci a jakákoli podobnost se skutečnými osobami, místy nebo událostmi je čistě náhodná.
- d) Účinky používaného přípravku závisí na individuálních predispozicích uživatelů a v závislosti na nich se mohou lišit. Informace o účincích a rychlosti působení výrobku uvedené v článku nejsou ujištěním prodejce o jeho vlastnostech.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Řešení případných sporů vzniklých mezi Prodávajícím a Zákazníkem, který není Spotřebitelem, podléhá soudu příslušnému podle sídla Prodávajícího. Řešení sporů vzniklých mezi Prodávajícím a Zákazníkem, který je Spotřebitelem, podléhá soudu příslušnému podle místa bydliště Spotřebitele.
2. Rozhodným právem pro kupní smlouvy je kyperské právo, a pokud je zákazník spotřebitelem, právo země, kde má spotřebitel bydliště.
3. Těmito podmínkami nejsou dotčena zvláštní ustanovení místních právních předpisů, která jsou pro spotřebitele příznivější. V případě, že Obchodní podmínky obsahují méně příznivá ustanovení než ustanovení místního práva, použijí se namísto nich ustanovení místního práva, která jsou pro Spotřebitele příznivější.
4. Pokud budou jednotlivá ustanovení těchto obchodních podmínek prohlášena za neplatná nebo neúčinná v souladu se zákonem, nebude to mít vliv na platnost nebo účinnost ostatních ustanovení obchodních podmínek. Neplatné ustanovení bude nahrazeno pravidlem, které se nejvíce blíží účelu neplatného ustanovení a těchto Obchodních podmínek jako celku.
5. Prodávající má právo jednostranně změnit obchodní podmínky. Změny obchodních podmínek nabývají účinnosti nejméně 7 dní po zveřejnění změněných obchodních podmínek na internetových stránkách, pokud nové obchodní podmínky nestanoví pozdější datum účinnosti změny.
6. V případě uzavření kupní smlouvy mezi prodávajícím a zákazníkem, který je spotřebitelem, mohou být obchodní podmínky změněny pouze výslovnou dohodou mezi prodávajícím a zákazníkem, který je spotřebitelem.
7. Pokud je uzavřena kupní smlouva, tvoří obchodní podmínky nedílnou součástí kupní smlouvy.