

# Všeobecné obchodní podmínky

obchodní společnosti **UNIZDRAV CZ s.r.o.**,

se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 055 73 246, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 266118, kterou zastupuje Ján Lamanec, jednatel pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese: <https://unizdrav.cz/>

## 1 KONTAKTNÍ ÚDAJE

### 1.1 Provozovatel e-shopu:

#### **UNIZDRAV CZ s.r.o.**

sídlo: Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2 (dále jen „**adresa sídla**“)

společnost zapsaná v obchodním rejstříku v oddíle: C, vložka: 266118 u Městského soudu v Praze, kterou zastupuje Ján Lamanec, jednatel (dále jen „**prodávající**“)

IČO: 055 73 246

telefon:

e-mail: [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz)

### 1.2 Reklamace a vrácení zboží:

adresa pro příjem reklamací a vrácení zboží:

**UNIZDRAV CZ s.r.o.**, Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2,

telefonní číslo:

e-mail: [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz),

**Sjednáním si svozu přímo na adrese zákazníka**, telefon: , e-mail: [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz)

## 2 ROZSAH PLATNOSTI A POUŽITELNOSTI VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK

2.1 Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) obchodní společnosti **UNIZDRAV CZ s.r.o.**, se sídlem se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 055 73 246, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 266118 (dále jen „**UNIZDRAV CZ s.r.o.**“ nebo „**my**“), upravují v souladu s § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi námi a spotřebiteli nebo podnikateli (dále jen „**zákazník**“ nebo „**vy**“) prostřednictvím našeho internetového obchodu na adrese: <https://unizdrav.cz/>.

2.2 V případě existence mezinárodního prvku si sjednáváme, že se právní vztah mezi námi bude řídit právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Touto volbou práva v souladu s čl. 3 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008, ze dne 17. června 2008, o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy (dále jen „**Řím I**“) však nesmí být uživatel spotřebitel touto volbou zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu země jeho obvyklého bydliště podle čl. 6 odst 2 Řím I.

2.3 Internetový obchod je námi provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://unizdrav.cz/> (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).

2.4 Za spotřebitele je považována každá fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání s námi uzavře kupní smlouvu, nebo s námi jinak právně jedná (dále jen „**spotřebitel**“).

2.5 Za podnikatele je považována každá fyzická osoba nebo právnická osoba (např. obchodní společnost, družstvo, ústav), která vykonává samostatně na vlastní účet a odpovědnost na základě živnostenského oprávnění nebo jiným způsobem výdělečnou činnost s úmyslem věnovat se této činnosti soustavně za účelem dosažení zisku (dále jen „**podnikatelská činnost**“). Tato osoba v rámci své podnikatelské činnosti s námi uzavře kupní smlouvu nebo s námi jinak právně jedná (dále jen „**podnikatel**“). Řídíme se zásadou, že pro zákazníka, který v objednávce zaškrtně kolonku „**Firemní údaje**“ a uvede své IČO, případně i DIČ, platí ustanovení těchto VOP vztahující se na podnikatele.

2.6 Odesláním objednávky (tlačítko „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“) zákazník potvrzuje, že se seznámil s VOP, včetně sdělení vůči spotřebitelům před uzavřením kupní smlouvy podle těchto VOP a výslovně s nimi souhlasí v jejich znění platném a účinném v okamžiku tohoto potvrzení.

### 3 SDĚLENÍ ZÁKAZNÍKŮM PŘED UZAVŘENÍM KUPNÍ SMLOUVY

3.1 Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

3.2 Všechny fotografie i videa na webové stránce mají pouze ilustrační charakter.

3.3 Námi nabízené zboží na webové stránce internetového obchodu <https://unizdrav.cz/> a popis jejich hlavních vlastností je k dispozici u příslušného zboží. Ceny zboží jsou uvedeny včetně DPH, včetně zákonem stanovených poplatků, vyjma poplatků za dopravu. Neúčtujeme si žádné dodatečné náklady na telekomunikační prostředky (např. pokud nám budete volat na naše telefonní číslo, zaplatíte pouze Vaši běžnou sazbu telefonického hovoru).

3.4 Konkrétní podmínky platebních metod a možností dopravy jsou podrobněji popsány v příslušných sekcích samotné objednávky (vyberte dopravu / vyberte platbu). Zboží Vám doručíme zboží prostřednictvím Vámi vybraného přepravce se kterým spolupracujeme.

3.5 Odesláním objednávky stisknutím tlačítka „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“ v našem internetovém obchodě zákazník vytvoří závaznou objednávku, která zavazuje zákazníka k platbě. Zákazník má možnost před odesláním objednávky svou objednávku zkontrolovat a opravit, nebo změnit, jak je podrobněji popsáno v části 6 těchto VOP.

3.6 Práva zákazníka z vadného plnění, případně ze záruky, a podmínky jejich uplatnění jsou popsány v části 11 těchto VOP, podrobnosti pak uvedeny v našem reklamačním řádu.

### 4 SDĚLENÍ SPOTŘEBITELŮM PŘED UZAVŘENÍM KUPNÍ SMLOUVY

4.1 Zákazník spotřebitel má právo na odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodů (pokud není uvedeno jinak) ve lhůtě 14 dnů, která začíná běžet nejpozději:

4.1.1 u kupní smlouvy ode dne převzetí zboží, nebo

4.1.2 u kupní smlouvy s dodáním ve více kusech/částech, ode dne převzetí poslední dodávky zboží, nebo

4.1.3 u kupní smlouvy, jejímž předmětem jsou pravidelné opakované dodávky zboží, ode dne převzetí první dodávky zboží;

s tím, že spotřebitel má právo odstoupit od kupní smlouvy i před časovým okamžikem specifikovaným v čl. 4.1.1 až 4.1.3 tak, že nám sdělí svůj záměr od kupní smlouvy odstoupit sdělením na náš e-mail: [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz).

4.2 Spotřebitel není oprávněn odstoupit od následujících smluv:

4.2.1 o poskytování služeb, které jsme úplně splnili s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy,

4.2.2 o dodávce zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výkyvech finančních trhů nezávislých na naší vůli, ke kterým může dojít během lhůty pro odstoupení od kupní smlouvy,

4.2.3 o dodávce zboží, které bylo upraveno na přání spotřebitele nebo pro jeho osobu,

4.2.4 o dodávce zboží podléhajícího rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nevratně smícháno s jiným zbožím;

4.2.5 o opravě nebo údržbě, provedené na spotřebitelem určeném místě nebo na jeho přání; to však neplatí, pokud byly provedeny jiné než nutné opravy nebo dodány jiné než nutné náhradní díly;

4.2.6 o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;

4.2.7 o dopravě, na konkrétní termín nebo během konkrétní doby.

4.3 Pokud spotřebitel odstoupí od kupní smlouvy, je povinen nám zaslat zpět zboží nabyté na základě kupní smlouvy, od které odstoupil, nejpozději do 14 dnů od okamžiku učinění odstoupení od kupní smlouvy.

4.4 Náklady na vrácení zboží při odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů hradí zákazník na své náklady.

4.5 Spotřebitel je povinen zboží zaslat zpět nebo vrátit kompletní, tj. včetně veškerého dodaného příslušenství, veškeré dokumentace, čisté, nepoškozené a pokud možno včetně původního balení, ve stavu a v hodnotě, ve které je převzal.

4.6 Spotřebitel v případě odstoupení od kupní smlouvy odpovídá za snížení hodnoty vráceného nebo zpět zasláního zboží, ke kterému došlo v důsledku nakládání se zbožím jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. V případě, že nám bude vráceno poškozené či nekompletní zboží, započteme náš nárok na náhradu škody vůči kupní ceně, kterou požadujete vrátit. Budeme vždy hodnotit konkrétní případ, abychom zjistili míru poškození, znehodnocení zboží a určili jemu odpovídající sníženou hodnotu. O těchto krocích Vás budeme informovat na uvedenou elektronickou adresu (e-mailem) nebo telefonicky.

4.7 V případě odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě pro odstoupení jsme povinni spotřebiteli vrátit veškeré peníze včetně nákladů na dopravu zboží ve výši, která odpovídá nejlevnějšímu typu dopravy námi nabízené, a to stejnou platební metodou, jako při přijetí peněz, nejpozději do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Vezměte prosím na vědomí, že bez ohledu na lhůtu v předchozí větě jsme oprávněni Vám peníze vrátit i později, tj. až ve chvíli, kdy od Vás obdržíme zpět vrácené zboží.

4.8 Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme pomocí e-mailu [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz).

4.9 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a zákazníkem z kupní smlouvy.

4.10 Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## 5 UŽIVATELSKÝ ÚČET A DALŠÍ PŘEDPOKLADY PRO PŘIJETÍ OBJEDNÁVKY

5.1 Na základě registrace zákazníka pomocí e-mailu, provedené na webové stránce obchodu, může zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Uživatel zaškrtnutím položky "**Registrovat**" a/nebo kliknutím na "**Vytvořit účet**" potvrdí, že se seznámil a souhlasí s našimi všeobecnými obchodními podmínkami a zásadami pro zpracování osobních údajů <https://unizdrav.cz/ochrana-osobnych-udajov>.

5.2 Ze svého uživatelského rozhraní (označeného "**Účet**") může zákazník provádět objednávání zboží (dále jen "**uživatelský účet**"). Založit uživatelský účet si mohou pouze právnické osoby nebo fyzické osoby, které jsou plnoleté a plně svéprávné. V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může zákazník provádět objednávání zboží také jednorázově bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.

5.3 Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je zákazník při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené zákazníkem v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.

5.4 Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a silným heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám. Uživatelský účet můžeme zablokovat po pěti (5) neúspěšných pokusech o přihlášení. Činíme tak z bezpečnostního hlediska, aby nedošlo zejména ke zneužití uživatelského účtu zákazníka. Pokud bude váš uživatelský účet zablokovaný, prosím kontaktujte nás na naší zákaznickou linku nebo na [obchod@unizdrav.cz](mailto:obchod@unizdrav.cz).

5.5 Můžeme zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy zákazník svůj uživatelský účet déle než 1 rok nevyužívá, či v případě, kdy zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy ve znění těchto VOP.

5.6 Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu.

## 6 OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY PROSTŘEDNICTVÍM E-SHOPU

6.1 Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a nejsme povinni uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.

6.2 Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena naše možnost uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.

6.3 Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Výše nákladů spojených s balením a dodáním zboží bude záležet na zejména na zvoleném dopravci a místě, kde bude zboží doručeno.

6.4 Pro objednání zboží vyplní zákazník objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu (vkládá zboží „do košíku“, zvolí způsob úhrady kupní ceny zboží, uvede doručovací adresu a jiné nezbytné kontaktní údaje, zvolí požadovaný způsob doručení objednaného zboží a získá informace o nákladech spojených s dodáním zboží). U zboží, které je označeno jako „**skladem**“ se jedná o závaznou objednávku zboží zavazující k platbě (dále jen „**objednávka**“). Odesláním objednávky potvrzuje zákazník, že odsouhlasil tyto všeobecné obchodní podmínky a četl naše zásady zpracování osobních údajů.

6.5 Před dokončením objednávky je zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky vložil, a to i s ohledem na možnost zákazníka zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“ a proces objednávky je tím ukončen. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Pokud bude při zpracování objednávky zjištěno, že byly použity zjevně nepravdivé nebo neúplné údaje, můžeme objednávku odmítnout, o čemž budete vyrozuměni e-mailem. Zákazník může být odpovědný za škodu, kterou uvedením záměrně nepravdivých nebo nesprávných údajů způsobí.

6.6 Prodávající je oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky) a dále je oprávněn požádat zákazníka o upřesnění správnosti výběru množství u daného zboží.

6.7 Zákazník, který dokončí objednávku, od nás obdrží automatické potvrzení o doručení objednávky na adresu elektronické pošty zákazníka uvedenou v uživatelském účtu, v objednávce či v jiném našem formuláři (dále jen „**elektronická adresa zákazníka**“). K uzavření kupní smlouvy dojde okamžikem stisknutí tlačítka „**OBJEDNÁVKA ZAVAZUJÍCÍ K PLATBĚ**“, o čemž je zákazník obratem informován právě prostřednictvím potvrzení o přijetí objednávky.

6.8 Uzavřením kupní smlouvy se zavazujeme předat Vám zakoupené zboží a umožnit Vám nabytí vlastnického práva ke zboží a Vy se zavazujete zboží převzít a uhradit nám cenu zboží.

6.9 Zákazník obdrží kopii uzavřené kupní smlouvy na elektronickou adresu zákazníka, ve znění platných VOP (součástí je formulář pro odstoupení od kupní smlouvy v zákonné lhůtě), shrnutí objednávky.

6.10 V případě, že na našich webových stránkách neobjevíte požadované zboží, můžete v sekci „**Specifická objednávka**“ v horní liště webových stránek vyplnit uvedený formulář a my se Vám pokusíme nabídnout přesně to, co hledáte.

## 7 CENA ZBOŽÍ A ZPŮSOBY PLATBY

7.1 Všechny ceny zboží jsou uvedeny v českých korunách (Kč) a jsou uvedeny včetně DPH.

7.2 Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží podle kupní smlouvy nám můžete uhradit online platbou kartou, bezhotovostním převodem nebo dobírkou. V případě, že budeme nabízet jiné způsoby platby zboží, bude o tom zákazník informován u objednávky (v sekci „**Objednávka**“, v části „**Vyberte platbu**“).

7.3 Společně s kupní cenou je nám zákazník povinen zaplatit také případné náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

7.4 Můžeme po zákazníkovi požadovat zálohu či jinou obdobnou platbu.

7.5 Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit zákazníkovi účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online, v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

7.6 Případné slevy z ceny zboží námi poskytnuté zákazníkům nelze vzájemně kombinovat.

7.7 V případě zobrazení nereálné ceny v hodnotě 0 Kč (slovy nula korun českých) nebo zobrazení vysoce netržní ceny, kdy za netržní cenu je považována taková cena, která je pod naší nákupní cenou, si vyhražujeme právo tuto položku odstranit z objednávky. Zákazník bude o této skutečnosti informován na elektronickou adresu zákazníka.

7.8 Sjednááme si, že faktury budou zaslány elektronicky, a to na elektronickou adresu zákazníka.

7.9 Je-li u zboží uvedeno, že je skladem, pak se zavazujeme zboží dodat do doby uvedené u konkrétního druhu zboží dnů od přijetí závazné objednávky. Někdy se nám může stát, že zboží označené "skladem" se vyprodá v krátkém časovém okamžiku. Pokud by nastala situace, že bude zboží vyčerpáno a nebudeme schopni dodat Vámi objednané zboží ve stanovené době, pak Vás budeme kontaktovat, abychom se dohodli na dalším postupu. Přesto uvedenou dobu dodání se snažíme připravit a doručit objednávku k zákazníkovi vždy co nejdříve.

## 8 VÝHRADA VLASTNICTVÍ

8.1 Vyhražujeme si u zákazníků spotřebitelů vlastnictví ke zboží až do úplného zaplacení kupní ceny podle příslušné kupní smlouvy.

8.2 Pro zákazníky podnikatele si vyhražujeme vlastnictví ke zboží, dokud nejsou uhrazeny veškeré pohledávky, které vůči Vám máme. Zákazník je povinen nakládat se zbožím s výhradou vlastnictví s řádnou péčí a pojistit je na své náklady dostatečně, pro případ poškození na hodnotu nového zboží.

## 9 DODÁNÍ ZBOŽÍ, MÍSTO PLNĚNÍ, ŠKODA ZPŮSOBENÁ PRODÁVAJÍCÍMU A PŘÍPADNÉ ŠKODY ZPŮSOBENÉ PŘI PŘEPRAVĚ ZBOŽÍ

9.1 Zákazníkovi je podle jeho volby zboží zasláno kurýrem (námi sjednaným přepravcem) nebo prostřednictvím Zásilkovny na zvolenou dodací adresu.

9.2 Při přepravě zboží zákazníkovi spotřebiteli je námi zboží předáno v okamžiku, kdy přepravce předá zboží zákazníkovi na místě předání (zpravidla první dveře/vrata/brána v místě dodání určené zákazníkem). Právě okamžikem převzetím zboží zákazníkem přechází na zákazníka nebezpečí škody a nahodilého zhoršení kvality zakoupeného zboží. Pokud měl zákazník zboží od přepravce převzít, přechází nebezpečí nahodilého zničení a nahodilého zhoršení kvality zakoupeného zboží na zákazníka v okamžiku, kdy mu bylo umožněno se zbožím disponovat, ne však dříve než v udanou dobu doručení.

9.3 Dodáváme zboží prostřednictvím přepravce. Údaj o tom, že je zboží skladem, nebo že bude naskladněno za vyznačenou dobu u konkrétního zboží má zpravidla vliv na délku dodací doby objednávky. U zboží, kde je vyznačen určitý počet dnů, týdnů než bude zboží naskladněno, bude dodací lhůta objednávky delší a vy tuto skutečnost berete na vědomí a odesláním objednávky s tím vyjadřujete souhlas.

9.4 Zákazník má na výběr zvolit si některého z našich smluvních přepravců za přepravní cenu, která je uvedena v sekci "**Objednávka**" na adrese naší webové stránky.

9.5 V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku zákazníka, nese zákazník riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

9.6 V případě, že je z důvodů na straně zákazníka nutné zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo určeno v objednávce, je zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

9.7 Nepřevezme-li zákazník spotřebitel zboží při jeho dodání přepravcem, zboží je následně vráceno zpátky k nám a současně zákazník spotřebitel neodstoupí od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů od marného pokusu o doručení zboží, jsme oprávněni požadovat po zákazníkovi spotřebiteli náklady účtované přepravcem na dodání zboží zpět k nám. Tento náklad představuje pro UNIZDRAV CZ s.r.o. škodu, která vznikla porušením zákonných povinností zákazníka spotřebitele ve smyslu § 2913 odst. 1 občanského zákoníku. Společnost UNIZDRAV CZ s.r.o. je současně oprávněna účtovat poplatek za uskladnění zboží ve výši 100,- Kč (slovy: sto korun českých) a dále je oprávněna od kupní smlouvy odstoupit.

9.8 Nepřevezme-li zákazník podnikatel zboží při jeho dodání přepravcem, zboží je následně vráceno nám jako prodávajícímu, jsme oprávněni požadovat po zákazníkovi podnikateli náklady účtované přepravcem na dodání zboží zpět na naši adresu. Tento náklad představuje pro společnost UNIZDRAV CZ s.r.o. škodu, která vznikla porušením zákonných povinností zákazníka podnikatele ve smyslu § 2913 odst. 1 občanského zákoníku. Společnost UNIZDRAV CZ s.r.o. je současně oprávněna účtovat poplatek za uskladnění zboží ve výši 100,- Kč (slovy: sto korun českých) a dále je oprávněna od kupní smlouvy odstoupit.

9.9 Nárok na úhradu nákladů za uskladnění zboží a nárok na náhradu škody porušením zákonných povinností zákazníka (jak spotřebitele tak podnikatele) podle této části VOP jsme oprávněni v souladu s § 2913 občanského zákoníku jednostranně započíst proti nároku zákazníka na vrácení kupní ceny.

9.10 Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda zákazník obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co podle návodu obsahovat má). V případě viditelného poškození zásilky dopravcem je zákazník povinen takovou zásilku nepřevzít od dopravce vůbec. Neneseme odpovědnost za škody způsobené dopravcem, případně pozdním doručením zboží, ať bylo zpoždění způsobeno z jakéhokoli důvodu.

9.11 Práva zákazníků v případě uplatnění práva z vad se řídí podle našeho reklamačního řádu (<https://unizdrav.cz/reklamacni-rad>) a podle příslušných právních předpisů českého práva, zejména občanského zákoníku.

## 10 Odstoupení od kupní smlouvy

10.1 Právo zákazníka spotřebitele na odstoupení od kupní smlouvy se řídí podle ustanovení uvedených v části 4 těchto VOP.

10.2 Zákazníci podnikatelé mají právo na odstoupení od kupní smlouvy, které jim umožňují příslušné právní předpisy. **Zákazník podnikatel nemá právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od doručení zboží, toto právo přísluší pouze spotřebiteli.** Za předpokladu, že nám zákazník podnikatel vrátí zboží a nejedná-li se o uplatnění práva z vad podle občanského zákoníku, jsme oprávněni účtovat náklady na skladování tohoto zboží podle bodu 9.8 a 9.9 těchto VOP a zároveň vyzveme zákazníka podnikatele ke zpětnému odběru tohoto zboží.

10.3 Jsme oprávněni odstoupit od kupní smlouvy z důvodu vyprodání zásob zboží, nebo z důvodu nedostupnosti objednaného zboží. Dále můžeme od kupní smlouvy odstoupit zejména v případě, kdy zákazník neuhradil řádně a včas kupní cenu nebo odmítl převzít zboží.

10.4 Je-li společně se zbožím poskytnut zákazníkovi dárek, je darovací smlouva mezi námi a zákazníkem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy zákazníkem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a zákazník je povinen nám spolu se zbožím vrátit i poskytnutý dárek.

## 11 Práva z vadného plnění

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

11.2 Další práva a povinnosti stran související s naší odpovědností za vady zboží je upraveno v našem reklamačním řádu.

## 12 Ochrana osobních údajů

12.1 Ochrana osobních údajů našich zákazníků je pro nás velmi důležitá. Pravidla pro nakládání s osobními údaji, pravidla pro zasílání obchodních sdělení, jakož i cookies jsou upravena v našich zásadách zpracování osobních údajů (<https://unizdrav.cz/ochrana-osobnych-udajov>).

12.2 Zasíláme zákazníkům obchodní sdělení s nabídkou souvisejícího zboží nebo služeb, a to na elektronickou adresu zákazníka (obchodní sdělení pro zákazníky). E-mailová adresa je osobním údajem a je zpracovávána v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) za účelem zasílání obchodních sdělení na základě našeho oprávněného zájmu propagovat naše obdobné výrobky a služby. Zákazník se může z odběru obchodních sdělení kdykoliv odhlásit.

12.3 Používáme tzv. cookies, které mohou být ukládány na koncovém zařízení (buď na základě souhlasu, nebo k ochraně našich oprávněných zájmů). Preference si může zákazník nastavit přímo na našich webových stránkách, kde najde bližší informace o používání souborů cookies.

## **13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ, VČETNĚ ROZHODNÉHO PRÁVA A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOSTI**

13.1 V případě neúmyslného rozporu ustanovení těchto VOP se zákonnými předpisy na ochranu spotřebitele mají přednost tato ustanovení a prodávající se zavazuje je takto dodržovat.

13.2 Je-li některé ustanovení VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane místo neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení.

13.3 Smluvní strany si sjednávají, že výslovně vyloučí použití Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, nebo také Vídeňská úmluva), a to v souladu s čl. 6 této úmluvy.

13.4 Smluvní strany si dále sjednávají, že k řešení případných sporů z kupní smlouvy, kde je přítomen mezinárodní prvek, budou vždy místně příslušné soudy ČR, místně určené podle našeho sídla. Tím nejsou dotčena práva spotřebitelů podle zvláštních právních předpisů. Smluvním jazykem je český jazyk.

13.5 Kupní smlouva ve znění VOP je námi archivována v elektronické podobě a není přístupná třetím stranám.

13.6 Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP.

13.7 Přijetí těchto VOP je dobrovolné, ale je nezbytné k vytvoření účtu nebo objednávky zákazníkem.

13.8 Tyto VOP jsou platné od 1. 8. 2021 a ruší platnost předchozích obchodních podmínek.

# Reklamační řád pro spotřebitele

obchodní společnosti **UNIZDRAV CZ s.r.o.**,

se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 055 73 246, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 266118, kterou zastupuje Ján Lamanec, jednatel  
pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese: <https://unizdrav.cz/>

## 1. ÚVODNÍ ČÁST

1. Tento reklamační řád platí pro zboží dodávané společností **UNIZDRAV CZ s.r.o.**, se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČO: 055 73 246, DIČ: CZ05573246, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 266118, kterou zastupuje Ján Lamanec, jednatel (dále jen „**UNIZDRAV CZ s.r.o.**“ a/nebo také „**my**“).
2. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „**VOP**“) společnosti UNIZDRAV CZ s.r.o. pro internetový obchod dostupný na <https://unizdrav.cz/>.
3. **Reklamační řád je určený pouze pro zákazníka spotřebitele.** Zákazníkem, který je spotřebitel, se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s námi smlouvu, nebo s námi jinak jedná (dále jen také jen „**spotřebitel**“).
4. Reklamační řád společnosti UNIZDRAV CZ s.r.o. se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží mezi námi jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím (dále jen „**zákazník**“ nebo také „**vy**“), včetně práv z případné smluvní záruky. Reklamační řád dále informuje spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami.

## 2. V JAKÝCH PŘÍPADECH MÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ

1. Odpovídáme zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme zákazníkovi, že v době, kdy zboží převzal,
  1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které jsme my, nebo výrobce popsali nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy námi či výrobcem prováděné,
  2. se zboží hodí k účelu, který pro její použití uvádíme nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením dohodnutého stranami, nebo provedení dohodnutého vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle dohodnutého vzorku nebo předlohy,
  4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
  5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Pokud se vada projeví v průběhu dvanácti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, neprokážeme-li opak. K jeho prokázání nestačí pouhé obecné tvrzení, opak je z naší strany třeba doložit znaleckým odborným znaleckým posudkem.

## 3. V JAKÝCH PŘÍPADECH NAOPAK NEMÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ, V JAKÝCH PŘÍPADECH NÁM NEMŮŽETE ZBOŽÍ VRÁTIT

1. Neodpovídáme zákazníkovi za vady v těchto případech:
  1. je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  2. vada vznikla na zboží opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy zboží,



3. **je způsobena zákazníkem** a vznikla **nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením**, to vše v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, jinými vlivy prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno (zpravidla na etiketě zboží), a/nebo to vyplývá z právních předpisů,
  4. zboží, které bylo zákazníkem upraveno a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
  5. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů,
  6. vada vznikla v důsledku vnější události mimo náš vliv (např. živelná událost).
2. Kdy nám zejména nemůžete zboží vrátit:
1. balené zboží, které není možné z hygienických důvodů znovu použít nebo u již použitého zboží (např. poškodí-li zákazník ochranný obal zboží nebo poruší-li bezpečnostní uzávěr nebo může-li dojít k jiné kontaminaci zboží);
  2. **jiné zboží, kde je zboží opatřeno hygienickým či jiným utěsněným obalem a z hygienických či zdravotních důvodů jej není možné vrátit** (např. pokud bude kartáček vyjmut z hygienického, utěsněného obalu);
  3. pokud bylo námi dodané zboží bylo nenávratně smíšeno s jiným zbožím;
  4. zboží, které bylo upraveno podle vašeho přání;
3. Máme zájem na dodržování platných hygienických norem. Může nastat situace, kdy nám budete chtít vrátit zboží (odstoupit od kupní smlouvy), které **bylo z vaší strany již rozbaleno nebo byl porušen hygienický nebo utěsněný obal a zboží již nelze znova použít** (nebude se jednat o případy, kdy vám dorazilo zboží např. poškozené během přepravy). Souhlasíte, že jsme v těchto případech (kdy nám dorazí zpět např. zboží vyjmuté z hygienického obalu nebo balené potraviny s poškozeným ochranným obalem tak, že zboží nelze znova použít) oprávněni odmítnout vrácené zboží a na vaše náklady vám jej poslat zpět. Nebude-li to možné (např. z hygienických důvodů nebo z důvodu porušení ochranného obalu), jsme oprávněni zboží neprodleně zlikvidovat.

#### 4. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA SOUVISEJÍCÍ S PŘEVZETÍM ZBOŽÍ

1. Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda zákazník obdržel správný druh zboží, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co obsahovat má).
2. Zákazníkovi nepřísluší práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření kupní smlouvy nebo, pokud je zboží předáno později než při uzavření kupní smlouvy, pak přímo při jeho převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

#### 5. POKUD BYLO ZBOŽÍ POŠKOZENO BĚHEM PŘEPRAVY

1. Při převzetí zásilky od doručovatele zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky potvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných vad. Pokud je obal poškozený, sdělte tuto skutečnost přímo přepravci a sepište s ním o tom protokol. Zásilku si ponechá doručovatel. Jedná se o nejjednodušší způsob vyřízení reklamace poškozené zásilky, zásilka nám bude přepravcem obratem vrácena a vám bude zaslána v co možná nejkratším čase zásilka nová.
2. Pokud zjistíte, že obsah zásilky je poškozený až po jejím převzetí a rozbalení, informujte nás obratem po převzetí, nejpozději do pěti (5) dnů od převzetí zásilky, a to nejlépe prostřednictvím reklamačního formuláře: <https://unizdrav.cz/contact-us-claim>. Tento formulář vám usnadní komunikaci s námi a uspíší vyřízení vašeho požadavku. Uvedte v něm číslo objednávky, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali, a název objednaného zboží s popisem závady. Prosím, vezměte na vědomí, že pokud reklamaci oznámíte šestý (6) a následující den od převzetí zásilky, nebude s velkou pravděpodobností taková reklamace uznána přepravcem. Nám v důsledku vaší pozdní reklamace poškozené zásilky může vzniknout škoda (poškozená zásilka nebude proplacena přepravcem pro vaši pozdní reklamaci), takto vzniklou škodu jsme oprávněni po vás vymáhat. Zásilku uchovejte a proveďte její fotodokumentaci (aby bylo zřetelně vidět poškozené zboží, obal, výplň).

3. Po vyplnění reklamačního formuláře obdržíte potvrzení na váš e-mail, následně se s vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s vámi dohodli na dalším postupu. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle , nebo na e-mailu **obchod@unizdrav.cz**, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

## 6. POKUD JSTE OBDRŽELI ŠPATNĚ ZASLANÉ ZBOŽÍ

1. V případě, že jste obdrželi špatně zaslané zboží, nesprávné množství či jiné barevné provedení, případně úplně jiné zboží, které jste si neobjednali apod., kontaktujte nás nejlépe e-mailem: **obchod@unizdrav.cz**. Napište nám číslo objednávky, e-mail, ze kterého jste zboží objednávali, a název objednaného zboží s popisem závady a uveďte některý z důvodů pro vrácení zboží a/nebo popište vzniklou chybu vlastními slovy. Snažíme se předcházet takovým chybám, pečlivě kontrolujeme odeslané zboží, ale ani my nejsme úplně neomylní. Za vzniklé nesrovnalosti v objednávce se předem omlouváme a uděláme vše pro to, aby proces reklamace byl pro vás co nejpohodlnější a z naší strany co možná nejrychlejší.
2. Po vyplnění a odeslání příslušného formuláře pro vrácení zboží obdržíte potvrzení na váš e-mail. My vše co nejrychleji zkontrolujeme a budeme vás kontaktovat, abychom dohodli další postup. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle , nebo na e-mailu **obchod@unizdrav.cz**, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování vašeho požadavku.

## 7. ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 14 DNŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

1. Pokud zjistíte vadu dodaného zboží ve lhůtě 14 dnů od jeho převzetí, kontaktujte nás prostřednictvím formuláře, který naleznete na webových stránkách v sekci "**Reklamace**", která je dostupná zde: <https://unizdrav.cz/contact-us-claim>.
2. Plně respektujeme, že vám ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží náleží právo odstoupit od kupní smlouvy v této lhůtě. Zboží je ale v takovém případě nutné vrátit zpět nepoškozené, případně v utěsněném či hygienickém obalu. **To v případě, kdy jste během doby 14 dnů od převzetí zboží zjistili jeho vadu, nebudete moci splnit.** Prosím vezměte na vědomí, že dle platných právních předpisů odpovídáte za snížení hodnoty zboží. S ohledem na uvedené vám doporučujeme jako nejvhodnější postup vadně dodané zboží (případně zboží, které mohlo být poškozeno důsledkem přepravy) reklamovat. Nemusíte mít obavu, že by proces reklamace trval déle, než náš proces pro vrácení zboží ve lhůtě 14 dnů od převzetí.
3. Po vyplnění reklamačního formuláře obdržíte potvrzení na váš e-mail, následně se s vámi zpravidla telefonicky spojí pracovníci našeho zákaznického oddělení, aby se s vámi dohodli na dalším postupu. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na telefonním čísle , nebo na e-mailu **obchod@unizdrav.cz**, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

## 8. ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 24 MĚSÍCŮ OD JEHO PŘEVZETÍ

1. Právo z vady zboží (reklamovat jej) jste povinni u nás uplatnit ihned, bez zbytečného odkladu poté, co se vada objevila, v opačném případě by vám soudem nebylo přiznáno právo z vadného plnění. Pokud vadu neuplatníte včas, nemůžete z důvodu její existence odstoupit od kupní smlouvy.
2. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u spotřebního zboží vyskytne, **v době 24 měsíců od převzetí s VÝJIMKOU zboží**, u něhož je na obalu, etiketě, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze zboží použít (tj. minimální trvanlivost/spotřebujte do), použijí se ustanovení o záruce za jakost (smluvní záruka).
3. Po marném uplynutí této lhůty (24 měsíců a/nebo doby trvanlivosti) právo z vady zboží uplatnit nelze. Pokud je to u daného zboží možné, tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl zákazník zboží používat, jelikož bylo v procesu oprávněné reklamace. I když se snažíme vyřídit reklamace vždy ke spokojenosti zákazníka, některé výrobky je třeba uchovávat dle pokynů uvedených na obalu/etiketě.
4. Vezměte prosím na vědomí, že **dobu pro uplatnění práva z vad nelze zaměňovat s životností/trvanlivostí zboží**, tj. dobou, po kterou při správném používání může zboží vydržet, vzhledem ke svému charakteru, vlastnostem, danému účelu a vezmeme-li v úvahu také rozdílnost v intenzitě jeho používání.
5. Za účelem uplatnění práv z vad zboží můžete vyplnit a odeslat reklamační formulář dostupný zde: <https://unizdrav.cz/contact-us-claim>. Ve formuláři prosím uveďte zejména:

1. číslo objednávky;
  2. e-mail, ze kterého jste zboží objednávali;
  3. název poškozeného zboží, které zahrnete do reklamace;
  4. uvedete popis závady;
  5. uvedete zvolený způsob vyřízení reklamace, přičemž zvolený způsob vyřízení reklamace není zákazník oprávněn změnit bez našeho předchozího souhlasu.
6. Po vyplnění a odeslání formuláře na uplatnění práva z vad zboží od nás obdržíte na váš e-mail potvrzení o jeho přijetí. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy od vás obdržíme údaje o uplatnění reklamace zboží.
  7. Vyplněním reklamačního formuláře proces reklamace nekončí. vaší povinností je dodat nám na adresu UNIZDRAV CZ s.r.o., Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2 (nebo si dohodnout svoz) zpět vadné a vámi reklamované zboží a/nebo vadné zboží podle našich pokynů uschovat a vadu zdokumentovat (například pořízení a zaslání našim pracovníkům reklamačního oddělení fotografie vadného zboží / videa), aby tvrzená vada mohla být přezkoumána. Zboží musí být vráceno kompletní, nepoškozené (s výjimkou reklamované vady), ideálně v původním nepoškozeném obalu, tak abychom mohli dodržet zásady správného hygienického postupu.
  8. Náklady na dopravu reklamovaného zboží zpět k nám nese zákazník sám. Prosím vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku nebude z naší strany přebráno a bude vám vráceno zpět na vaše náklady. Bude-li však vaše reklamace uznána jako oprávněná, máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné náklady (tj. náklady na zaslání zboží nejlevnější dostupnou přepravou). Žádost o úhradu těchto nákladů musí být uplatněna nejpozději do jednoho (1) měsíce od uběhnutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění.
  9. Po obdržení reklamovaného zboží vám bude zasláno potvrzení o přijetí reklamace a jejím obsahu na vámi určenou e-mailovou adresu.

## 9. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Zákon (občanský zákoník) nám na uzavření procesu reklamace dává maximální lhůtu **třiceti (30) dnů od uplatnění práva z vad**. V této lhůtě nejpozději je z naší strany reklamační proces uzavřen.
2. Zpravidla však do **tří (3) pracovních dnů** po doručení potřebné dokumentace (fotografie a dalších nezbytných údajů pro posouzení vady zboží) či doručení reklamovaného zboží zpět k nám je provedeno bezodkladné posouzení vady a sdělení výsledku posouzení oprávněnosti reklamace zákazníkovi. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (např. bude z naší strany nutné, abychom požádali o součinnost našeho dodavatele či výrobce).
3. V případě, že bylo reklamované zboží shledáno za vadné, je reklamační proces uzavřen nejpozději ve lhůtě třiceti (30) dnů od uplatnění práva z vad. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší. Jsme povinni si od vás vyžádat doplnění podkladů v nejkratší možné lhůtě.
4. V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o tom informováni za účelem dosažení individuálního postupu.

## 10. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Zvolení možnosti způsobu vyřízení reklamace ze strany zákazníka je podmíněno zejména tím, zda je vadné plnění podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
2. V případě, že je vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:
  1. odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, nebo
  2. odstranění vady opravou zboží (pokud je to z povahy zboží možné a účelné), nebo
  3. přiměřenou slevu z kupní ceny, anebo
  4. odstoupení od smlouvy.
3. V případě, že je vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:

1. odstranění vady dodáním nového zboží bez vad nebo dodáním chybějícího zboží nebo opravou zboží, anebo
  2. přiměřenou slevu z kupní ceny.
4. Zákazník má povinnost nám sdělit, jaké právo z vadného plnění si zvolil, a to při oznámení vady (např. vyplněním a odesláním reklamačního formuláře), nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraníme-li vady v přiměřené lhůtě či oznámíme-li vám, že vady neodstraníme, můžete požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.
  5. Nastane-li situace, kdy si ne zvolíte své právo z vadného plnění včas (podle bodu 10.4 reklamačního řádu), máte práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
  6. Můžete požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, můžete požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, můžete odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, máte právo na bezplatné odstranění vady.
  7. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti máte i v případě odstranitelné vady, pokud nemůžete zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě máte rovněž právo od kupní smlouvy odstoupit. Neodstoupíte-li od kupní smlouvy nebo neuplatníte-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, můžete požadovat přiměřenou slevu.
  8. Máte právo na přiměřenou slevu i v případě, že vám nemůžeme dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, stejně i v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.
  9. Můžeme vám dodat to, co chybí, nebo odstranit jinou právní vadu do chvíle, než uplatníte právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupíte od kupní smlouvy. Jiné vady jsme oprávněni odstranit podle své volby opravou zboží nebo dodáním nového zboží; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Pokud neodstraníme vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítneme odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu.
  10. Při vyřízení reklamace dodáním nového zboží jste nám povinen vrátit zboží původně dodané (nedohodneme-li se jinak). Dodání nového zboží nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od kupní smlouvy odstoupit), nemůže-li zboží vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; toto neplatí v následujících situacích:
    1. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží, nebo
    2. zákazník použil zboží ještě před objevením vady, nebo
    3. nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním nebo opomenutím, nebo
    4. prodal-li zákazník zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, nebo pozměnil-li zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, zákazník nám vrátí, co ještě vrátit může, a dá nám náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.
  11. Právo z vadného plnění vám nenáleží, pokud jste před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, nebo pokud jste vadu sám způsobil.

## 11. UKONČENÍ REKLAMACE

1. Po vyřízení uplatněné reklamace budete vyrozuměn o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a budete vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti (30) dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Při převzetí reklamovaného zboží vám vydáme písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení nápravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

3. V případě, že reklamační je uznána jako oprávněná a zákazník oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamační vrácení kupní ceny, zašleme vám bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet, který určíte v reklamačním formuláři, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne, kdy vám bylo zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamační.
4. Máte povinnost převzít reklamované zboží nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jste byl o jejím vyřízení vyrozuměn. Po uplynutí této lhůty jsme oprávněni účtovat poplatek za uskladnění zboží ve smyslu § 2120 odst. 1 v souvislosti s § 2159 odst. 2 občanského zákoníku. Denní poplatek za uskladnění je účtován ve výši 10 Kč.
5. Pokud si nevyzvednete zboží z vyřízené reklamační do tří (3) měsíců ode dne, kdy jste byl o vyřízení informován, vyhrazujeme si právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
6. Máte dále povinnost při převzetí zkontrolovat kompletnost reklamovaného zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

## **12.ZÁVĚREČNÁ ČÁST**

1. Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
2. Tento reklamační řád (určený pouze spotřebitelům) je platný od 1. 8. 2021 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

**Kupující:**

Jméno a příjmení: \_\_\_\_\_

Bydliště: \_\_\_\_\_

E-mail, tel. číslo: \_\_\_\_\_

**Prodávající:**Prodávající: **UNIZDRAV CZ, s.r.o.**

IČO: 055 73 246

DIČ: CZ05573246

Se sídlem: Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

**OZNÁMENÍ O ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY***(vyplní kupující)*

Dne \_\_\_\_\_ jsem si na Vašich internetových stránkách/v internetovém obchodě dostupném na "www.unizdrav.cz" objednal zboží

číslo objednávky \_\_\_\_\_,

v \_\_\_\_\_ hodnotě \_\_\_\_\_

Kč.

Objednané zboží jsem obdržel dne \_\_\_\_\_.

Na základě ust. § 1829 odst. 1 ve spojení s ust. § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, využívám svého zákonného práva a **odstupuji od kupní smlouvy** uzavřené prostřednictvím internetu, která se týká

zboží \_\_\_\_\_.

S tímto dopisem vám zboží zasílám zpět, a **zároveň Vás žádám o vrácení kupní ceny ve výši** \_\_\_\_\_ Kč na můj bankovní účet číslo \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ nejpozději do 14 dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy (pokud je současně vráceno zboží).

Beru na vědomí, že prodávající není povinen vrátit kupní cenu, pokud není zboží součástí zásilky o odstoupení od smlouvy, až do doby, dokud není doručeno prodávajícímu nebo kupující neprokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Beru na vědomí, že v rámci odstoupení od smlouvy nesu náklady nutné na vrácení zboží prodávajícímu.

Přílohy: 1. Doklad o koupi zboží<sup>1</sup>**Jméno a příjmení spotřebitele:**

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_.

Podpis  
\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Přiložte prosím fakturu dokládající zakoupení zboží

**Informace pro prodávajícího:**  
(vyplní prodávající)

Podání odstoupení:

---

Doručení odstoupení:

---

Doručení zboží:

---

Datum vrácení peněz:

---

Interní číslo odstoupení:

---

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

---

podpis prodávajícího

### **Reklamační formulář:**

Prodávající:

**UNIZDRAV CZ, s.r.o.**

IČO: 055 73 246

Se sídlem: Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2

Jméno a příjmení:	
Doručovací adresa:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
Bankovní účet (v případě, že budete žádat vrácení kupní ceny zboží):	
Název zboží:	
Číslo objednávky:	
Popis závady:	
Požadovaný způsob vyřízení reklamace:	

**Jméno a příjmení:**

V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_.

Podpis:

\_\_\_\_\_