

Obchodní podmínky

Kontaktní údaje – údaje sloužící ke kontaktu s Prodávajícím: e-mailová adresa: info@pomelobox.cz nebo telefonní číslo: +420 292 333 005;

Prodávající – NutriDen Group s.r.o., Dětmarovice 234, 735 71 Dětmarovice, IČ:62301098, DIČ: CZ62301098., smluvní strana Smlouvy, prodávající;

Zákazník – smluvní strana Smlouvy, kupující, spotřebitel nebo podnikatel, který na Webových stránkách odešle Objednávku.;

Spotřebitel – fyzická osoba, která s Prodávajícím uzavírá smlouvu mimo rámec své podnikatelské nebo obdobné činnosti ve smyslu Občanského zákoníku;

Podnikatel – ten, kdo uzavírá Smlouvu s Prodávajícím v souvislosti s výkonem podnikání ve smyslu Občanského zákoníku;

Zákaznický účet – individuální profil zákazníka vytvořený na Webových stránkách, který obsahuje soubor informací o Zákazníkovi (včetně adresních údajů zákazníka a historie jeho objednávek);

Objednávkový formulář – formulář dostupný na Webových stránkách, který umožňuje Zákazníkovi zadat Objednávku Produktu;

Objednávka – jednání Zákazníka, jehož cílem je přímé uzavření Smlouvy, ve kterém je uveden zejména typ a počet Produktů a termín jejich dodání a další informace z Objednávkového formuláře;

Doba trvání – doba, po kterou Prodávající dodává Zákazníkovi Produkty v souladu se Smlouvou;

Produkt – strava servírovaná po jednotlivých porcích, včetně služby přípravy a doručování jídel (dietních programů/diet), podrobně popsaná na Webových stránkách, poskytovaná Prodávajícím za podmínek uvedených v těchto Podmínkách;

Termín – nejzazší časový limit (okamžik), do kterého může Zákazník objednat a uhradit Produkt s požadovaným dnem doručení, nebo vyřešit specifika dané Objednávky Produktů. Tento termín je stanoven na dva dny před realizací (datum doručení Produktů), a to nejpozději do 10:00. Např. pro doručení Produktu v pátek 12. ledna musí Zákazník Objednávku odeslat a uhradit cenu za Produkty dle Smlouvy nejpozději do středy 10. ledna, do 10:00. Produkty, u kterých byla Objednávka přijatá nebo uhrazená po tomto termínu (tj. po 10:00 ve středu 10. ledna) budou doručeny až v dalším možném doručovacím termínu.

Podmínky – tyto obchodní podmínky;

Webová stránka – platforma Prodávajícího dostupná na www.pomelobox.cz;

Smlouva – kupní smlouva uzavíraná mezi Zákazníkem a Prodávajícím prostřednictvím Webových stránek, jejímž předmětem je závazek Prodávajícího poskytnout Produkt na základě Objednávky a závazek Zákazníka za Produkt zaplatit;

Věrnostní program – systém výhod nabízený Registrovaným zákazníkům a Novým zákazníkům;

Registrovaný zákazník – pro účely Věrnostního programu se jedná o Zákazníka, který se registroval na Webových stránkách do Zákaznického účtu;

Nový zákazník – pro účely Věrnostního programu se jedná o Zákazníka, který poprvé nakupuje u Prodávajícího;

Pracovní den – den od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků;

Občanský zákoník – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

§ 1 Obecná ustanovení

Prodávajícího je možné kontaktovat na e-mailové adrese info@pomelobox.cz; nebo telefonicky: +420 292 333 005.

Tyto Podmínky upravují vztahy mezi Zákazníky a Prodávajícím, včetně informací a pravidel pro uzavírání Smlouvy prostřednictvím Webových stránek nebo telefonicky, reklamace a možnosti od Smlouvy odstoupit. Předmětem Smlouvy je poskytování služeb přípravy a rozvozu Produktů, která zahrnuje určitý počet jídel v rámci tzv. dietního stravování, ze strany Prodávajícího.

Prodávající se řídí ve vztahu ke smlouvám uzavíraných se Spotřebitelem zejména Občanským zákoníkem, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Ustanovení Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od Podmínek je možné sjednat ve Smlouvě. Vše, co si Prodávající a Zákazník ujednají ve Smlouvě, má před Podmínkami přednost. Tyto Podmínky jsou v českém jazyce a v českém jazyce se uzavírá i Smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem. Pokud vztah založený Smlouvou (včetně Podmínek) obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak je sjednáno, že takový vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva Spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

Znění Podmínek může Prodávající měnit či doplňovat. Takovou změnou nebudou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění

Podmínek. Změna Podmínek tudíž nebude mít vliv na už uskutečněné Objednávky a uzavřené Smlouvy.

Prodávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do Webových stránek nebo v důsledku jeho použití v rozporu s jeho určením. Zákazník zejména nesmí používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jejich provoz, a užívat Webové stránky takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením nebo účelem. Zákazník používá Webové stránky způsobem, který nenarušuje jejich fungování, zejména používáním specifického softwaru nebo hardwaru, jakýkoli obsah zveřejněný na Webových stránkách může používat výhradně pro vlastní potřebu. Webové stránky Zákazník používá způsobem, který je v souladu s ustanoveními právních předpisů a v souladu s těmito Podmínkami.

§ 2 Zákaznický účet

Na Webových stránkách Prodávajícího si Zákazník musí pro vytvoření objednávky zřídit Zákaznický účet, který poskytuje různé výhody, jako je přehled objednávek Produktů. Prostřednictvím Zákaznického účtu může Zákazník objednávat Produkty.

Při registraci do Zákaznického účtu a při objednávání Produktů je Zákazník povinen uvádět správné a pravdivé údaje. V případě jakékoli změny je Zákazník povinen údaje v Zákaznickém účtu aktualizovat. Údaje poskytnuté Zákazníkem při registraci a objednávání považuje Prodávající za správné.

Zákaznický účet je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o těchto údajích a chránit je proti zneužití. Prodávající nenese odpovědnost za jakékoli zneužití Zákaznického účtu třetími stranami.

Zákaznický účet je určen výhradně pro Zákazníka a Zákazník není oprávněn umožnit jeho používání třetím osobám.

Pokud Zákazník zjistí, že by mohlo dojít k odcizení informací potřebných pro přístup do Zákaznického účtu nebo k jeho zneužití, je povinen bezodkladně informovat Prodávajícího. Prodávající může po dohodě se Zákazníkem Zákaznický účet zablokovat.

Prodávající si vyhrazuje právo zrušit Zákaznický účet, zejména pokud jej Zákazník delší dobu nepoužívá (minimálně 12 měsíců), nebo pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo těchto Podmínek. O zrušení Zákaznického účtu bude Zákazník předem informován.

Zákaznický účet ani Webové stránky nemusí být k dispozici nepřetržitě, zejména z důvodu nezbytné údržby hardwaru nebo softwaru Prodávajícího či údržby zařízení třetích stran. Prodávající se však snaží provádět údržbu mimo standardní denní dobu.

§ 3 Objednávka a provedení Objednávky

Prodávající umožňuje na Webových stránkách nákup Produktů, jejichž dodání se uskuteční v požadovaném termínu uvedeném ve Smlouvě. Aktuální nabídka Produktů je zveřejněná na Webových stránkách. Fotky jednotlivých jídel v menu na Webových stránkách jsou ilustrační. Po zabalení nebo transportu se ale jejich vzhled může samozřejmě změnit, proto je jejich funkce především informativního charakteru a mají sloužit k získání přehledu o daném jídle. Počet a velikost porce je upravena na základě výběru daného jídelníčku v Objednávce a ve Smlouvě.

Podmínkou doručení ve zvolený den je zaplacení Objednávky online platbou nebo bankovním převodem a zaslání potvrzení o platbě v Termínu (v případě bankovního převodu), tedy dva dny před realizací (doručením Produktů), nejpozději do 10:00.

Veškerá prezentace produktů na Webových stránkách je informativní a Prodávající na základě této prezentace není povinen uzavřít Smlouvu. Webové stránky obsahují informace o Produktech (dietách) zejména jejich popis, parametry (např. počet kalorií a jídel) a ceny.

Objednávka se provádí vyplněním Objednávkového formuláře na Webových stránkách..

Při zadávání Objednávky si Zákazník na Webových stránkách vybere Produkt nabízený Prodávajícím a uvede typ dietního programu, kalorický obsah jídel obsažených v Produktu a dobu, po kterou bude Produkt Prodávajícím dodáván (Dobu trvání).

Prodávající doporučuje, aby Zákazník konzultoval výběr Produktů se svým lékařem. Tato konzultace je zvláště důležitá s ohledem na případné alergie, zdravotní omezení, aktuální zdravotní stav nebo pokud je Zákazník těhotný či kojí.

V Objednávkovém formuláři Zákazník vyplní údaje nezbytné pro dokončení Objednávky, zejména: jméno a příjmení, bydliště, případně doručovací adresu a e-mailovou adresu a telefonní číslo. Stejně tak si Zákazník vybere termín dodání Produktu. Pokud je Zákazník Podnikatel, vyplní rovněž IČO a případně DIČ.

V případě Zákazníka, který je Podnikatelem a chce obdržet daňový doklad, je rovněž povinen poskytnout údaje potřebné k vystavení faktury, viditelné po zaškrtnutí políčka "Chci obdržet fakturu".

Před závazným odesláním Objednávky může Zákazník libovolně kontrolovat a případně měnit jakékoliv údaje. Objednávka je odeslána kliknutím na tlačítko „**Objednávka zavazující k platbě**“. Údaje uvedené v objednávce považuje Prodávající za správné. Zákazník je povinen před odesláním Objednávky vyplnit všechny požadované údaje a potvrdit, že se seznámil s těmito Podmínkami a souhlasí s nimi.

Odesláním Objednávky dává Zákazník Prodávajícímu nabídku k uzavření Smlouvy za podmínek uvedených v Objednávce a v těchto Podmínkách. Veškeré Objednávky podané prostřednictvím Webových stránek jsou závazné. Smlouva je uzavřena potvrzením Objednávky ze strany Prodávajícího. Uzavřením Smlouvy se Prodávající i Zákazník zavazují řídit těmito Podmínkami. Prodávající Objednávku potvrdí elektronicky e-mailem. Spolu s potvrzením Objednávky zašle Zákazníkovi také tyto Podmínky na pevném nosiči dat (např. ve formátu PDF).

Uzavřením Smlouvy souhlasí Zákazník s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady vzniklé při použití těchto prostředků (např. náklady na internetové připojení nebo telefonní hovory) hradí Zákazník sám. Tyto náklady se neliší od standardní sazby.

Po zadání a zaplacení Objednávky si Zákazník může stáhnout účtenku ve formátu PDF v Zákaznickém účtu v záložce "historie objednávek". Na žádost Zákazníka je účtenka dodaná i v papírové podobě spolu s Objednávkou. Pokud si Zákazník přeje obdržet účtenku, Prodávající mu účtenku zašle na základě žádosti Zákazníka zasláné e-mailem na adresu info@pomelobox.cz.

Po vyplnění Objednávkového formuláře může Prodávající kontaktovat Zákazníka telefonicky nebo e-mailem a dohodnout s ním podrobnosti Objednávky a platby.

První dodávka Produktů bude provedena v den určený zákazníkem v Objednávce, nejdříve však 2 pracovní dny od přijetí platby nebo potvrzení o převodu. Potvrzení o převodu zašle Zákazník na e-mailovou adresu: info@pomelobox.cz.

Pokud uzavírá Smlouvu Zákazník, který je nezletilý, Prodávající si může vyžádat souhlas zákonného zástupce. Pokud tento souhlas nebude dodán, je Prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.

V případě zjevné technické chyby na Webových stránkách nebo během procesu Objednávky není Prodávající povinen Zákazníkovi Produkty za tuto zcela zjevně chybnou cenu dodat. Prodávající o chybě Zákazníka bezodkladně informuje a zašle mu upravenou nabídku e-mailem. Tato nabídka se považuje za nový návrh Smlouvy, přičemž Smlouva je v takovém případě uzavřena až poté, co Zákazník potvrdí svůj souhlas s novou cenou.

§ 4 Změna a přerušení dodávek Produktů

Protože je možné si objednat Produkty na delší dobu, Zákazník má právo pozastavit dodání Produktů dle Smlouvy nebo změnit Objednávku v části týkající se:

- termínů dodání;
- adresy dodání;
- typu stravy a;
- kalorického obsahu stravy.

Změna je účinná od momentu, kdy Zákazník obdrží od Prodávajícího zprávu potvrzující její provedení.

Jakékoliv změny v Objednávce je nutné Prodávajícímu nahlásit e-mailem nebo telefonicky co nejdříve, nejpozději však do 6:00 dva pracovní dny před plánovaným dnem doručení (př. pro změnu Objednávky s doručením ve čtvrtek je nutné oznámit změnu nejpozději v úterý do 6:00. Pro doručení Produktů v pondělí je nutné změny oznámit nejpozději do půlnoci v sobotu (00:00). Změny nahlášené po výše uvedených datech se uplatní od následujícího dne, po kterém měla být změna provedena. Pokud Zákazník mění Produkt za jiný s vyšší hodnotou, je povinen doplatit rozdíl v ceně. V tomto případě se za okamžik provedení změny považuje moment připsání rozdílu v ceně na účet Prodávajícího.

Zákazník má právo pozastavit dodání Produktů po dobu trvání Smlouvy po telefonickém nebo e-mailovém oznámení Prodávajícímu. Informaci o pozastavení dodávek je třeba nahlásit 3 dny před doručením Produktu následujícím způsobem:

- nejpozději do 10:00 v případě Produktů doručovaných od úterý do soboty;
- nejpozději v sobotu do 10:00 v případě Produktu doručovaného v pondělí.
- _____
-

Pokud Zákazník dodávky Produktů přerušil, prodlužuje se doba trvání Smlouvy o počet dní, po které Zákazník přerušil dodávky Produktů.

§ 5 Doručení

Produkty je možné si nechat doručit na adresu, případně vyzvednout na odběrném místě uvedeném na Webových stránkách.

Doručení je omezeno na města uvedená na Webových stránkách a dostupná při zadání adresy do Objednávky a provádí se na adresu uvedenou Zákazníkem při zadání Objednávky a probíhá v Pracovní dny v době mezi 16. hodinou a 22. hodinou.

Pokud si Zákazník nepřeveze doručovaný Produkt z důvodu nepřítomnosti osoby oprávněné k jeho vyzvednutí nebo jiných neohlášených okolností, a to nejpozději do 10:00 hodin 2 pracovní dny před dnem doručení osoba, která doručuje produkty se pokusí Zákazníka kontaktovat a dohodnout se na náhradním doručení. Pokud nedojde k dohodě, nebo se doručovateli nepodaří se Zákazníkem spojit, budou Produkty zlikvidovány bez možnosti náhrady pro Zákazníka.

Cena dopravy se určuje individuálně v závislosti na uvedeném místě doručení Produktu. Informace o ceně dopravy se zobrazí v přehledu Objednávky a bude zahrnuta do celkové ceny uvedené v Objednávce.

Produkty se doručují, pokud možno v čase, který zákazník preferuje, nejpozději však do 22:00 hodin. Možnost změnit adresu dodání Produktů je uvedena v § 4 Podmínek.

Produkty určené ke konzumaci v sobotu a v neděli jsou doručeny společně, a to v sobotu. V neděli se Produkty nedoručují. Při objednání Produktů ke konzumaci pouze v neděli je doručeno v sobotu předcházející neděli, kdy má dojít ke konzumaci.

V případě státních svátků a jiných Prodávajícím zřetelně označených dnů pracovního klidu nebo svátků mohou být dodávky provedeny jiným způsobem, než je uvedeno v tomto bodě, o čemž bude Prodávající Zákazníka vždy předem informovat.

Možnost doručení na adresu uvedenou Zákazníkem při podání Objednávky potvrdí Prodávající při přijetí Objednávky ke zpracování. O nemožnosti doručení Produktů na uvedenou adresu je Zákazník vždy informován.

Dodávky Produktů provádějí pověřené společnosti Prodávajícího.

Prodávající může stanovit nový termín realizace dodávky Produktů, pokud realizace dodávky Produktů v původním termínu není možná z důvodů nezávislých na Prodávajícím, které nelze odstranit a o kterých je Zákazník neprodleně informován.

V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (například přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), nenese Prodávající odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo v souvislosti s těmito případy vyšší moci. Pokud stav vyšší moci trvá déle než 10 dní, je Prodávající oprávněn od Smlouvy odstoupit. V případě odstoupení Prodávající vrátí Zákazníkovi cenu za nerealizovanou část plnění Smlouvy. Ve výše uvedeném případě má Zákazník právo odložit dodání Produktů na jiný termín nebo odstoupit od Smlouvy.

V případě zrušení Objednávky Produktu po uplynutí výše uvedené zbývající doby trvání Smlouvy má Zákazník nárok na vrácení peněz v souvislosti s nevyužitou dobou trvání Smlouvy počítanou od data účinného doručení prohlášení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy.

Zákazníkovi Spotřebiteli se doporučuje pečlivě zkontrolovat neporušenost obalu Produktu při jeho převzetí od přepravce a jakékoliv zjištěné závady na obalu neprodleně oznámit přepravci. V případě poškozeného obalu má Zákazník právo zásilku od přepravce nepřevzít. Zákazník Podnikatel je povinen překontrolovat doručené Produkty při jejich přebrání od dopravce, a to do 2 pracovních dnů od převzetí Produktů od přepravce.

Vlastnické právo k Produktu nabývá Zákazník zaplacením celé kupní ceny (včetně nákladu na dodání), nejdříve však převzetím Produktů. Odpovědnost za náhodnou zkázu, poškození či ztrátu Produktů na Zákazníka přechází okamžikem převzetí Produktů nebo okamžikem, kdy byl povinen Produkt převzít, ale v rozporu se Smlouvou tak neučinil.

Zákazníkovi se doporučuje skladovat Produkty v chlazeném stavu, ideálně v lednici, ihned po jejich doručení. Prodávající nenese odpovědnost za jakost Produktů v případě, že Zákazník poruší doporučené skladovací podmínky nebo pokyny uvedené v Podmínkách, na obalech, nebo sdělené při jejich předání.

Produkty je nutné spotřebovat do 24 hodin od jejich doručení. Po otevření Produktů je nutné je ihned zkonsumovat, aby byla zajištěna jejich maximální čerstvost a kvalita. Prodávající zaručuje, že Produkty jsou dodány ve stavu odpovídajícím čerstvosti, aby si Zákazník mohl plně vychutnat připravené pokrmy.

Zákazník bere na vědomí, že při objednání většího množství Produktů (např. na měsíc) nemusí být konkrétní jídla, která budou v Produktech dodána, předem známa. Obsah Produktů však bude odpovídat požadavkům Zákazníka, jako je požadovaná energetická hodnota a preference (s masem či vegetariánské). Prodávající zveřejní konkrétní obsah Produktů (jídelníček) vždy alespoň týden předem na Webových stránkách.

§ 6 Platba

Objednatel je povinen zaplatit za Produkty kupní cenu. Všechny ceny na Webových stránkách jsou včetně DPH a všech souvisejících poplatků. Ceny jsou platné v den odeslání Objednávky.

Prodávající umožňuje tyto platební metody:

- bankovním převodem prostřednictvím společnosti Pomelo Sp. z o. o.
- na Webových stránkách platební kartou (online)
- platební kartou při použití automatických opakovaných plateb.

Za den platby se považuje den, kdy je cena za Objednávku připsána na bankovní účet Prodávajícího.

Prodávající si vyhrazuje právo sečkat s plněním Smlouvy (dodáním Produktů) do doby, než obdrží platbu. Pokud platba nebude přijata, bude Zákazník telefonicky nebo e-mailem informován, že platba za Objednávku nebyla zaregistrována. Pokud nedoručí k úhradě do 5 dnů od tohoto upozornění, je Prodávající oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Prodávající může příležitostně pořádat soutěže a propagační akce, jejichž podmínky budou vždy zveřejněny na Webových stránkách. Pokud na Webových stránkách jakákoliv akční nabídka, pak platí do vyprodání zásob nebo po dobu

určenou Prodávajícím. Pokud není stanoveno jinak, slevy z ceny nelze vzájemně nijak kombinovat.

§ 7 Odstoupení od Smlouvy

Zákazník, pokud je Spotřebitel (pokud jedná mimo rámec své obchodní nebo podnikatelské činnosti) má standardně právo odstoupit od Smlouvy uzavřené přes internet ve lhůtě 14 dnů od doručení zboží, a to i bez udání důvodu. V případě Produktů nabízených Prodávajícím však toto právo není možné využít.

Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na charakter Produktů (jedná se o čerstvé jídlo) není možné od Smlouvy odstoupit. Produkty patří mezi zboží, které:

- podléhá rychlé zkáze, nebo
- má krátkou dobu spotřeby.

Dále není ze zákona možné odstoupit od Smlouvy u zboží v zapečetěném obalu, které nelze z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů vrátit poté, co Zákazník poruší jeho obal (např. otevřením nebo narušením bezpečnostního uzávěru). Takovým zbožím jsou i Produkty.

Prodávající je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že objednané Produkty nejsou dostupné. V takovém případě Prodávající Zákazníka co nejdříve informuje prostřednictvím e-mailu a do 14 dnů vrátí všechny přijaté peněžní prostředky bankovní účet Zákazníka, ze kterého došlo k platbě Objednávky, nebo na bankovní účet, který Zákazník sdělí Prodávajícímu.

V případě, že Zákazník poruší Podmínky nebo Smlouvu a je v prodlení s plněním svých povinností déle než 30 dní, je Prodávající oprávněn po uplynutí této lhůty odstoupit od Smlouvy. Pokud je zřejmé, že Zákazník své povinnosti nesplní (např. prohlásí, že plnění nemá v úmyslu splnit, nebo na základě konkrétních okolností), může Prodávající od Smlouvy odstoupit i před uplynutím této lhůty.

Odstoupení od Smlouvy ze strany Prodávajícího nabývá účinnosti dnem doručení oznámení o odstoupení Zákazníkovi. Prodávající není povinen vracet si plnění, které bylo mezi stranami poskytnuto před odstoupením od Smlouvy.

Pokud nastanou okolnosti, které způsobí, že Zákazník nebude moci část Objednávky využít z důvodů vyšší moci, je povinen o tom informovat Prodávajícího. V závislosti na těchto okolnostech Prodávající po konzultaci se Zákazníkem rozhodne o změně termínu dodání zbývajících částí Objednávky nebo o ukončení Smlouvy a vrácení části finančních prostředků zaplacených za nevyužitou část Objednávky Zákazníkovi. O tom, že Zákazník chce ukončit Smlouvu nebo změnit dodání zbývajících částí Objednávek bude účinné na Objednávky nebo plnění Smlouvy za 3 dny, pokud k doručení písemného oznámení Prodávajícímu dojde do 10 hodin.

V případě zrušení Objednávky a odstoupení od Smlouvy v rozsahu, ve které ještě nebylo plněno, průběhu jejího trvání je Zákazník povinen uhradit cenu za spotřebované Produkty v cenách jednotlivých dnů po odečtení případných poskytnutých slev.

Prodávající vrátí zaplacené a nevyužité peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů ode dne doručení prohlášení o odstoupení od smlouvy zákazníkovi na účet, ze kterého byla provedena platba za Objednávku, nebo na jiný účet uvedený zákazníkem v prohlášení.

§ 8 Reklamac

Prodávající odpovídá Zákazníkovi za to, že Produkty nemají při převzetí žádné vady. To znamená, že v době, kdy Zákazník Produkty přebírá, odpovídá Prodávající zejména za to, že:

- odpovídají ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem;
- jsou vhodné k účelu, pro který je Zákazník požaduje a s nímž Prodávající souhlasil (stravování);
- jsou dodány s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití (pokyny k ohřátí nebo skladování).

Dále Prodávající odpovídá Spotřebiteli za to, že vedle ujednaných vlastností

- jsou Produkty vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy,
- Produkty množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídají obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, která lze rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
- jsou Produkty dodané s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k použití a jiných pokynů k použití, které může Zákazník rozumně očekávat;
- Produkty odpovídají jakosti nebo provedeným vzorkům nebo předloze, které Prodávající poskytl Zákazníkovi před uzavřením Smlouvy.

Za poslední uvedené čtyři body Prodávající nedopovídá v případě, že Prodávající Zákazníka před uzavřením Smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost Produktů liší a Zákazník s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.

Prodávající upozorňuje Zákazníka, že není možné uplatnit reklamaci Produktu pouze na základě toho, že Produkt nesplnil subjektivní očekávání Zákazníka nebo že mu jídlo nechutnalo. Reklamac se musí zakládat na objektivně zjistitelných vadách Produktu, nikoli na osobních preferencích či dojmech.

Vadou Produktů se nerozumí skutečnost, že Zákazník s nimi nedosáhl očekávaných výsledků. Například pokud Zákazník nezhubne tolik, kolik si přál, není to považováno za vadu Produktu. Reklamace se musí týkat objektivních vad, nikoli neuspokojených osobních očekávání.

Zákazník může uplatnit práva z vadného plnění do dvou let od převzetí Produktu. Výjimkou jsou Produkty, na kterých je vyznačena minimální doba trvanlivosti – reklamaci lze v takovém případě uplatnit pouze do této vyznačené doby, během níž si Produkt zachovává své vlastnosti a funkce (což platí pro většinu Produktů).

Pokud se vada objeví během jednoho roku od převzetí Produktu, má se za to, že Produkt byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha Produktu nebo vady vylučuje (například kvůli omezené trvanlivosti čerstvých jídel).

Pokud je reklamace Zákazníka oprávněná, dvouletá lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění se přerušuje po dobu, kdy Zákazník nemohl Produkt používat. To zahrnuje například situace, kdy byl Produkt u Prodávajícího během reklamačního řízení.

Zákazník nemá právo uplatnit reklamaci v případě, že vadu způsobil sám. Vadou Produktu také není běžné opotřebení způsobené jeho obvyklým používáním.

Zákazník může reklamovat Produkty e-mailem nebo telefonicky na uvedené kontaktní údaje nebo na adresu Prodávajícího.

Pokud je to dohodnuto že Zákazník Produkt zašle zpět Prodávajícímu, není možné jej zasílat na dobírku – taková zásilka nebude Prodávajícím přijata. Produkt musí být dodán kompletní, tedy ve stavu, v jakém byl Zákazníkovi doručen, aby bylo možné reklamaci posoudit. Po předchozí dohodě s Prodávajícím je možné předat reklamované zboží dopravci Prodávajícího – kurýrovi při dalším doručování Produktů.

Při uplatnění reklamace by měl Zákazník Prodávajícímu poskytnout následující informace:

- Popis vady;
- Návrh na způsob vyřízení reklamace;
- Kontaktní údaje Zákazníka (e-mail, telefon).

V případě nedostatků v reklamaci vyzve Prodávající Zákazníka k jejímu doplnění v nezbytném rozsahu, a to neprodleně.

Při uplatnění reklamace poskytne Prodávající Zákazníkovi elektronické potvrzení, které bude obsahovat:

- Datum, kdy byla reklamace uplatněna,
- Popis obsahu reklamace,
- Požadovaný způsob vyřízení reklamace,

- Kontaktní údaje Zákazníka, aby jej Prodávající mohl informovat o vyřízení reklamace.

Reklamace bude vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění (včetně odstranění vady). Prodávající o vyřízení reklamace Zákazníka informuje. Na delší lhůtě pro vyřízení reklamace se mohou Prodávající a Zákazník dohodnout. Pokud však Prodávající nedodrží 30denní lhůtu, má Zákazník právo odstoupit od Smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

Po vyřízení reklamace Prodávající vystaví Zákazníkovi elektronické potvrzení o:

- Datu vyřízení reklamace,
- Způsobu, jakým byla reklamace vyřízena (například oprava, výměna nebo jiné řešení),
- Délce trvání případné opravy.

Pokud je reklamace zamítnuta, obdrží Zákazník písemné potvrzení o zamítnutí reklamace.

Pokud Zákazník nakoupil jako Spotřebitel a reklamace byla oprávněná, má nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Tyto náklady jsou však chápány jako nejnižší možné.

Zákazník musí o proplacení nákladů požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady. Pokud Zákazník tuto lhůtu nedodrží, nemusí být náklady přiznány.

Pokud má Produkt vadu, má Zákazník právo požadovat její odstranění. Podle vlastní volby může Zákazník požadovat:

a) Dodání nového Produktu bez vady; nebo

b) Opravu Produktu,

ledaže by byl zvolený způsob odstranění vady pro Prodávajícího nemožný nebo nepřiměřeně nákladný ve srovnání s jiným možným způsobem. V takovém případě může Prodávající odstranit vadu jiným způsobem, přičemž zohlední význam vady a hodnotu, kterou by Produkt měl bez vady.

Zákazník může požadovat přiměřenou slevu z ceny Produktu nebo odstoupit od Smlouvy v následujících případech:

- Pokud Prodávající odmítne vadu odstranit nebo ji neodstraní v přiměřené době po jejím vytknutí, aniž by tím Zákazníkovi způsobil značné obtíže;
- Pokud se stejná vada projeví opakovaně (třikrát a více);
- Pokud je vada podstatným porušením Smlouvy;
- Pokud je z prohlášení Prodávajícího nebo okolností zřejmé, že vadu neodstraní v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

Zákazník nemůže odstoupit od Smlouvy, pokud není vada Produktu významná.

Zákazník může práva z vadného plnění uplatnit přímo u Prodávajícího. Pokud je však k opravě určen jiný subjekt, který je dostupný v blízkosti Prodávajícího nebo Zákazníka, měl by Zákazník uplatnit práva z vadného plnění u tohoto subjektu.

Dokud Prodávající nesplní své povinnosti z vadného plnění, Zákazník není povinen uhradit dosud neuhrazenou část kupní ceny nebo její část.

Před prvním použitím Produktu je Zákazník povinen prostudovat návod k použití, pokud byl zaslán elektronicky nebo dodán spolu s Produktem, a řídit se jeho pokyny. Pokud Zákazník návod ignoruje a používáním Produktu jej poškodí, nebude možné uplatnit práva z odpovědnosti za vadu.

§ 8 Newsletter

Uživatel služby může od Prodávajícího dostávat obchodní informace ve formě zpráv zasílaných na e-mailovou adresu, kterou uživatel služby uvedl (Newsletter). Za tímto účelem je nutné uvést platnou e-mailovou adresu nebo aktivovat příslušné pole v registračním nebo objednávkovém formuláři. Zákazník může souhlas se zasíláním obchodních informací kdykoli odvolat. Smlouva o poskytování služby Newsletter se uzavírá na dobu neurčitou a zaniká okamžikem, kdy zákazník zašle žádost o vyřazení své e-mailové adresy z odběru Newsletteru nebo o odhlášení prostřednictvím odkazu v obsahu zprávy zaslané v rámci služby Newsletter.

§ 9 Další práva a povinnosti

Prodávající zajišťuje vyřizování stížností Zákazníka prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy. Informace o vyřízení stížnosti zašle Prodávající na e-mailovou adresu Zákazníka.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869. Internetová adresa inspekce je www.coi.cz.

Při řešení sporů ze Smlouvy může Zákazník využít online platformu, která se nachází na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Prodávající je oprávněn k prodeji Produktů na základě živnostenského oprávnění vydaného v Polsku. Živnostenskou kontrolu vykonává příslušný živnostenský úřad.

Dozor nad ochranou 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.

Veškerou písemnou korespondenci mezi Prodávajícím a Zákazníkem lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

§ 10 Věrnostní program

Registrovaní zákazníci mají možnost zapojit se do Věrnostního programu a získat výhody za doporučení Prodávajícího.

Doba trvání programu

Věrnostní program trvá neomezenou dobu. Prodávající si však vyhrazuje právo program kdykoli ukončit nebo změnit jeho pravidla. Účastníci programu budou o těchto změnách informováni e-mailem. Nové podmínky Věrnostního programu jsou účinné po uplynutí 14 dnů od jejich oznámení na Webových stránkách.

Jak se programu zúčastnit?

Registrovaný zákazník se může zapojit do programu tak, že sdílí svůj jedinečný doporučující kód se svými přáteli. Tento kód je dostupný v Zákaznickém účtu.

Pravidla pro poskytování slev a bodů

Nový zákazník, který použije při své první Objednávce slevový kód od Registrovaného zákazníka, získá na tuto Objednávku slevu 20 %.

Registrovaný zákazník obdrží kredity za každou první Objednávku provedenou Novým zákazníkem. Body jsou přidělovány na základě přepočtu: za každých utracených 1 000 Kč.

Novým zákazníkem při první Objednávce obdrží doporučující osoba 350 Kč ve formě kreditů v Zákaznickém účtu, které může využít při dalších Objednávkách. Kredity nelze vyměnit za hotovost ani převést na jiné Zákaznické účty.

Př: Nový zákazník objedná Produkty za 1 000 Kč, obdrží doporučující osoba 350 Kč ve formě kreditů, nebo pokud Nový zákazník objedná Produkty za 6 000 Kč, doporučující osoba obdrží 2 100 Kč ve formě kreditů.

§ 11 Osobní údaje

Prodávající nakládá s osobními údaji Zákazníka v souladu s platnými právními předpisy a chrání je s nejvyšší péčí. Veškeré informace, které Zákazník Prodávajícímu poskytne, jsou považovány za důvěrné, a Prodávající s nimi tak bude zacházet.

Podrobnosti o tom, jak Prodávající nakládá s osobními údaji, jsou uvedeny ve zvláštním dokumentu, který je dostupný na webové stránce <https://pomelobox.cz/zasady-ochrany/>.

§ 12 Platnost a změny Podmínek

Pokud se některé ustanovení těchto Podmínek ukáže jako neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nahradí se ustanovením, jehož smysl a účel se

neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatnost nebo neúčinnost jednoho ustanovení nemá vliv na platnost ostatních ustanovení těchto Podmínek.

Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování.

Všechna práva k Webovým stránkám, včetně autorských práv k obsahu, rozložení stránky, fotografiím, videím, grafikám, ochranným známkám, logu a dalšímu obsahu a prvkům, náleží Prodávajícímu. Kopírování, upravování nebo jiné používání Webových stránek nebo jeho částí bez předchozího souhlasu Prodávajícího je zakázáno.

Prodávající nenesе odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do e-shopu nebo jeho použití v rozporu s určením. Zákazník nesmí používat postupy, které by mohly negativně ovlivnit provoz e-shopu, ani vykonávat činnosti, které by umožnily neoprávněný zásah nebo použití programového vybavení či dalších částí tvořících e-shop. Zákazník nesmí e-shop nebo jeho části využívat způsobem, který je v rozporu s jeho určením nebo účelem.

Potvrzení o uzavření Smlouvy Prodávající zašle Zákazníkovi e-mailem. Samotná Smlouva včetně těchto Podmínek je archivována v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Pokud Zákazník potřebuje kopii Smlouvy, může kontaktovat Prodávajícího, který mu ji na požádání zašle.

Tyto Podmínky platí od 20.03.2025

§10 Opakované platby prováděné prostřednictvím PayU:

Opakované platby závisí na rozhodnutí a volbě Zákazníka - rozhodnutí, zda se bude platba opakovat, v jakém období a zda budou údaje o kartě předány zprostředkovateli platby v případě jednorázové platby, zůstává na Zákazníkovi.

Cenu za Produkty lze hradit nastavením automatických opakovaných plateb prostřednictvím platební brány na Webových stránkách. To znamená, že Zákazníkovi bude každý měsíc automaticky strhávána částka odpovídající ceně za Produkty. Při zvolení nastavení opakované platby Zákazník souhlasí se založením a parametry opakované platby i s uložením platebních údajů ze strany provozovatele platební brány. Opakované platby se opakují až do ukončení Smlouvy. V případě ukončení opakovaných plateb či výpovědi Smlouvy, bude Zákazníkovi dietní program dostupný do konce předplaceného období. Ukončení opakovaných plateb se nepovažuje za výpověď Smlouvy.

Údaje o kartě ukládá společnost PayU.