

# Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb

Jméno podnikatele: Iva Muchová

Sídlo: Kuřimská 1261/4, 621 00, Brno – Řečkovice

IČO: 02517442

Zapsaná v živnostenském rejstříku u Magistrát města Brna (dále také jen „Poskytovatel“)

## 1. Obecná ujednání

Tyto všeobecné obchodní podmínky (“Podmínky”) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů („Občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti Vás, jako kupujících, a Nás, jakožto prodávajících, která vznikla v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy („Smlouva“) uzavřené prostřednictvím E-shopu na webových stránkách [www.happywellness.cz](http://www.happywellness.cz). Všechny informace o zpracování Vašich osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních údajů, která naleznete [zde](#).

Ustanovení těchto Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Znění Podmínek můžeme jednostranně měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

Jak jistě víte, komunikujeme primárně na dálku. Proto i pro naši Smlouvu platí, že jsou použity prostředky komunikace na dálku, které umožňují, abychom se spolu dohodli bez současné fyzické přítomnosti Nás a Vás, a Smlouva je tak uzavřena distančním způsobem v prostředí E-shopu, a to prostřednictvím rozhraní webové stránky („webové rozhraní E-shopu“). Pokud některá část Podmínek odporuje tomu, co jsme si společně schválili v rámci procesu Vašeho nákupu na Našem E-shopu, bude mít tato konkrétní dohoda před Podmínkami přednost.

Tyto Podmínky se uplatňují ve vztahu mezi Námi a spotřebitelem. Naopak tyto Podmínky se neuplatňují v případě, kdy objednáváte zboží a služby jako právnická osoba nebo jako fyzická osoba jednající v rámci své podnikatelské činnosti.

## 1. Některé definice

1. My nebo Prodávající znamená fyzickou osobu samostatně výdělečně činnou Iva Muchová, se sídlem Kuřimská 4, Brno-Řečkovice, 62100, IČO: 02517442 e-mail: [happywellness@email.cz](mailto:happywellness@email.cz), telefonní číslo: 605549510

2. Vy jste osoba nakupující na Našem E-shopu, právními předpisy označovaná jako kupující;
3. Cena je finanční částka, kterou budete hradit za Zboží nebo Služby
4. Cena za dopravu je finanční částka, kterou budete hradit za doručení Zboží, a to včetně ceny za jeho zabalení;
5. Celková cena je součet Ceny a Ceny za dopravu;
6. DPH je daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů;
7. E-shop je webové rozhraní určené k prodeji Našeho Zboží a Služeb, přístupné z webové adresy [www.happywellness.cz](http://www.happywellness.cz).
8. Faktura je daňový doklad vystavený v souladu se zákonem o dani z přidané hodnoty na Celkovou cenu;
9. Objednávka je Váš neodvolatelný návrh na uzavření Smlouvy o koupi Zboží s Námi;
10. Uživatelský účet je účet zřízený na základě Vámi sdělených údajů, jež umožňuje uchování zadaných údajů a uchovávání historie objednaného Zboží a uzavřených Smluv;
11. Zboží jsou všechny fyzické a digitální produkty, které si můžete zakoupit na E-shopu. Jedná se zejména, ale ne výhradně, o kosmetické produkty, sportovní vybavení a on-line i off-line kurzy.
12. Službami myslíme takové služby, které si můžete pořídit na Našem e-shopu, zejména se jedná o poskytování masáží, kosmetiky a konzultací.

## 2. Základní ustanovení a poučení

1. Koupě Zboží nebo Služeb je možná jen přes webové rozhraní E-shopu nebo na základě telefonického či mailového kontaktu.
2. Při nákupu Zboží či Služeb je Vaše povinnost poskytnout Nám všechny informace správně a pravdivě. Informace, které jste Nám poskytli při objednání Zboží, budeme tedy považovat za správné a pravdivé.

## 3. Uzavření smlouvy

1. Smlouvu s Námi je možné uzavřít pouze v českém jazyce
2. Smlouva je uzavírána prostřednictvím E-shopu, telefonu, mailu nebo osobně. Při uzavření Smlouvy náklady na použití komunikačních prostředků na dálku hradíte Vy. Tyto náklady se však nijak neliší od základní sazby, kterou hradíte za používání těchto prostředků (tedy

zejména za přístup k internetu nebo telefon), žádné další náklady účtované Nami tedy nad rámec Celkové ceny nemusíte očekávat. Odesláním Objednávky souhlasíte s tím, že prostředky komunikace na dálku využíváme.

3. Pokud si u Nás objednáte Službu nebo digitální produkt méně než 14 dní před smluveným datem poskytnutí této služby, výslovně souhlasíte s tím, že vám Službu nebo digitální službu poskytneme ve smluveném datu a vzdáváte se tím možnosti odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy.
4. K tomu, abychom mohli Smlouvu uzavřít, je třeba, abyste na E-shopu vytvořili návrh Objednávky. V tomto návrhu musí být uvedeny následující údaje:
  1. Informace o nakupovaném Zboží nebo Službách (na E-shopu označujete Zboží, o jehož nákup máte zájem, tlačítkem „Přidat do košíku“. V případě rezervace termínu Služeb toto učiníte kliknutím na tlačítko “Vytvořit rezervaci”);
  2. Informace o Ceně, Ceně za dopravu, způsobu platby Celkové ceny a požadovaném způsobu doručení Zboží; tyto informace budou zadány v rámci tvorby návrhu Objednávky v rámci uživatelského prostředí E-shopu, přičemž informace o Ceně, Ceně za dopravu a Celkové ceně budou uvedeny automaticky na základě Vámi zvolného Zboží a způsobu jeho doručení. V případě rezervace Služeb potřebujeme znát obdobným způsobem Cenu a způsob platby Celkové ceny;
  3. Své identifikační a kontaktní údaje sloužící k tomu, abychom mohli doručit Zboží, zejména tedy jméno, příjmení, doručovací adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu, v případě rezervace Služeb Vaše jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailovou adresu;
5. Pokud budeme Smlouvu uzavírat jakýmkoli jiným způsobem než pomocí E-shopu, budeme potřebovat stejné informace. Souhrn objednávky Zboží Vám v tomto případě pošleme ke schválení na e-mail. Při uzavření smlouvy jiným způsobem než pomocí E-shopu, musíte souhlasit s těmito Podmínkami, stejně jako při nákupu na E-shopu.

6. V průběhu tvorby návrhu Objednávky můžete až do doby jejího vytvoření údaje měnit a kontrolovat. Po provedení kontroly prostřednictvím stisku tlačítka „Objednat“ Objednávku vytvoříte. Před stiskem tlačítka musíte ale ještě potvrdit Vaše seznámení se a souhlas s těmito Podmínkami, v opačném případě nebude možné Objednávku vytvořit. K potvrzení a souhlasu slouží zatrhávací políčko. Po stisku tlačítka „Objednat“ budou všechny vyplněné informace odeslány přímo Nám. V případě rezervace Služeb objednávku vytvoříte tlačítkem „Vytvořit rezervaci“. Rezervace služeb v prostředí E-shopu provádíme pomocí portálu Reservio, který se řídí vlastními Všeobecnými obchodními podmínkami a pravidly ochrany osobních údajů.
7. Vaši Objednávku Vám do 3 dnů poté, kdy Nám bude doručena, potvrdíme zprávou odeslanou na Vaši e-mailovou adresu zadanou v Objednávce. Součástí potvrzení bude shrnutí Objednávky. Potvrzením Objednávky z naší strany dochází k uzavření Smlouvy mezi Nami a Vámi. Podmínky ve znění účinném ke dni Objednávky tvoří nedílnou součást Smlouvy.
8. Mohou nastat i případy, kdy Vám nebudeme moci Objednávku potvrdit. Jedná se zejména o situace, kdy Zboží není dostupné nebo případy, kdy objednáte větší počet kusů Zboží, než kolik je z naší strany umožněno. Informaci o maximálním počtu Zboží Vám však vždy v rámci E-shopu předem poskytneme a neměla by pro Vás být tedy překvapivá. Při objednání Služeb mohou nastat neočekávané situace, kvůli kterým nebudeme moci Objednávku potvrdit. V případě, že nastane jakýkoli důvod, pro který nemůžeme Objednávku potvrdit, budeme Vás kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Smlouva je v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte.
9. Stejně tak chápeme, že i na Vaší straně se mohou objevit situace, kvůli kterým nebudete moci dorazit na sjednaný termín poskytnutí Služeb. V takovém případě máte nárok na změnu termínu nebo jeho zrušení. O tuto změnu nebo zrušení musíte požádat minimálně 24 hodin před dohodnutým termínem poskytnutí Služby. Pokud o nový

termín nepožádáte včas, máme nárok si účtovat 50 % Celkové ceny za objednanou Službu na úhradu našeho ušlého zisku. Výzvu k úhradě tohoto poplatku Vám zašleme na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli v Objednávce. Pokud si budeme tento poplatek nárokovat, jeho splatnost je 30 dní od doručení naší výzvy. Poplatek lze uhradit převodem na náš účet nebo osobně na provozovně.

10. Dostavíte-li se k poskytnutí Služby se zpožděním do 20 minut od objednaného termínu poskytnutí Služby, máme právo zkrátit dobu poskytování Služby tak, aby zákazník, který je objednaný po něm mohl být obsloužen bez prodlevy. Cena za poskytnutí Služby se řídí platným Ceníkem.
11. Dostavíte-li se k poskytnutí Služby se zpožděním větším než 20 minut vyhraujeme si právo Vám Službu neposkytnout. V tomto případě si můžeme nárokovat storno poplatek ve výši 100% z Celkové ceny objednané Služby přímo na místě, na pokrytí našich vzniklých výdajů a ušlého zisku.
12. Nedostavíte-li se k poskytnutí služby bez předchozí změny termínu nebo jeho zrušení, vyhraujeme si právo naúčtovat storno poplatek (ušlý zisk) ve výši 100% z Celkové ceny objednané služby na pokrytí našich již vzniklých nákladů a ušlého zisku. Storno poplatek je nutno uhradit do 30 dnů ode dne objednané služby osobně na provozovně nebo převodem na Naš bankovní účet. V případě neuhrazení storno poplatku si provozovatel vyhrazuje právo klienta už znovu neobjednat na žádnou službu. V případě neuhrazení storno poplatku máme také právo po Vás tuto Naši pohledávku vymáhat.
13. Nedostaví-li se klient, který vlastní dárkový poukaz na objednanou Službu bez předchozí změny termínu nebo jeho zrušení, dárkový poukaz automaticky propadá a klient ztrácí nárok na jeho využití.
14. V případě, že v rámci E-shopu nebo v návrhu Objednávky bude uvedena zjevně chybná Cena, nejsme povinni Vám Zboží za tuto Cenu dodat ani v případě, kdy jste obdrželi potvrzení Objednávky, a tedy došlo k uzavření Smlouvy. V takové situaci Vás budeme bezodkladně kontaktovat a zašleme Vám nabídku na uzavření nové Smlouvy v pozměněné podobě oproti Objednávce. Nová Smlouva je

v takovém případě uzavřena ve chvíli, kdy Naši nabídku potvrdíte. V případě, že Naši nabídku nepotvrdíte ani ve lhůtě 3 dnů od jejího odeslání, jsme oprávněni od uzavřené Smlouvy odstoupit. Za zjevnou chybu v Ceně se považuje například situace, kdy Cena neodpovídá obvyklé ceně u jiných prodejců nebo chybí či přebývá cifra.

15. V případě, kdy dojde k uzavření Smlouvy, Vám vzniká závazek k zaplacení Celkové ceny.
16. V případě, že máte zřízen Uživatelský účet, můžete učinit Objednávku jeho prostřednictvím. I v takovém případě máte ale povinnost zkontrolovat správnost, pravdivost a úplnost předvyplněných údajů. Způsob tvorby Objednávky je však totožný, jako v případě kupujícího bez Uživatelského účtu, výhodou však je, že není třeba opakovaně vyplňovat Vaše identifikační údaje.
17. Při nákupu vybraného Zboží je nutné si účet založit, protože bez něj nebudeme moci dostát našim závazkům. Zejména se jedná o zakoupení přístupu do on-line vzdělávacích kurzů, u kterých se veškerý obsah nachází ve členských sekcích na webových stránkách.
18. V některých případech umožňujeme na nákup Zboží či Služeb využít slevu. Pro poskytnutí slevy je třeba, abyste v rámci návrhu Objednávky vyplnili údaje o této slevě do předem určeného pole. Pokud tak učiníte, budou Vám Zboží či Služba poskytnuty se slevou.
19. Jednotlivé slevy nelze při jednom nákupu kombinovat dohromady.

#### 4. Dárkové poukazy

1. Dárkový poukaz nelze směnit za hotovost.
2. Dárkový poukaz lze využít pouze na službu, která je na něm uvedena.
3. Dárkový poukaz je platný ode dne vystavení poukazu včetně do dne platnosti uvedené na poukazu včetně. Platnost poukazu nelze prodloužit. Dárkový poukaz lze čerpat pouze ve lhůtě jeho platnosti. Po tomto datu poukaz není platný a klient ztrácí nárok na jeho využití.

4. Klient musí předložit dárkový poukaz ještě před vykonanou službou, aby poskytovatel mohl ověřit jeho platnost a hodnotu. Pokud tak klient neučiní, nemusí být dárkový poukaz akceptován.
5. Dostaví-li se klient na objednanou službu s dárkovým poukazem po jeho platnosti, vyhrazuje si poskytovatel právo službu neposkytnout. Službu může poskytovatel poskytnout v případě, že klient za ni zaplatí cenu dle ceníku – hotově, platební kartou.
6. Je-li dárkový poukaz vystavený na nominální hodnotu, poskytovatel odečte tuto hodnotu od ceny poskytované služby. Případný rozdíl zaplatí klient ihned na místě hotově nebo platební kartou. Případný zůstatek lze využít při další návštěvě v rámci platnosti poukazu.
7. Prokáže-li se klient neplatným poukazem až po vykonání služby, je povinen zaplatit částku za službu dle ceníku.

## 5. Uživatelský účet

1. Na základě Vaší registrace v rámci E-shopu můžete přistupovat do svého Uživatelského účtu.
2. Při registraci Uživatelského účtu je Vaše povinnost uvést správně a pravdivě všechny zadávané údaje a v případě změny je aktualizovat.
3. Přístup k Uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Ohledně těchto přístupových je Vaší povinností zachovávat mlčenlivost a nikomu tyto údaje neposkytovat a zajistit, že Vámi použité heslo je dostatečně bezpečné. V případě, že dojde k jejich zneužití, neneseme za to žádnou odpovědnost.
4. Uživatelský účet je osobní, a nejste tedy oprávněni umožnit jeho využívání třetím osobám.
5. Váš Uživatelský účet můžeme zrušit, a to zejména v případě, když jej více než 2 roky nevyužíváte, či v případě, kdy porušíte své povinnosti dle Smlouvy.
6. Uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení.

## 6. Cena a platební podmínky a výhrada vlastnického práva

1. Cena je vždy uvedena v rámci E-shopu, v návrhu Objednávky a samozřejmě ve Smlouvě. V případě rozporu mezi Cenou uvedenou u Zboží v rámci E-shopu a Cenou uvedenou v návrhu Objednávky se

uplatní Cena uvedená v návrhu Objednávky, která bude vždy totožná s cenou ve Smlouvě. V rámci návrhu Objednávky je též uvedena Cena za dopravu, případně podmínky, kdy je doprava zdarma.

2. Celková cena je uvedena včetně DPH včetně veškerých poplatků stanovených zákonem.
3. Platbu Celkové ceny po Vás budeme požadovat po uzavření Smlouvy a před předáním Zboží. Úhradu Celkové ceny můžete provést následujícími způsoby:
  1. Bankovním převodem. Informace pro provedení platby Vám zašleme v rámci potvrzení Objednávky. V případě platby bankovním převodem je Celková cena splatná do 7 dní od uzavření smlouvy.
  2. Hotově při osobním odběru. V případě platby hotově při osobním odběru je Celková cena splatná při převzetí Zboží.
  3. Platební kartou přes platební bránu ComGate provozovanou společnostmi ComGate Payments, se sídlem Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, e-mail: platby-podpora@comgate.cz, tel: +420 228 224 267
4. Faktura bude vystavena v elektronické podobě po uhrazení Celkové ceny a bude zaslána na Vaši e-mailovou adresu.
5. Vlastnické právo ke Zboží na Vás přechází až poté, co zaplatíte Celkovou cenu a Zboží převezmete. V případě platby bankovním převodem je Celková cena zaplacená připsáním na Náš účet, v ostatních případech je zaplacená v okamžik provedení platby.

## 7. Doručení zboží, přechod nebezpečí škody na věci

1. Zboží Vám bude doručeno způsobem dle Vaší volby, přičemž můžete vybírat z následujících možností:
  1. Osobní odběr na výdejních místech společnosti Zásilkovna;
  2. Zboží je možné doručit pouze v rámci České a Slovenské republiky
  3. Doba doručení Zboží vždy závisí na jeho dostupnosti a na zvoleném způsobu doručení a platby. Předpokládaná doba doručení Zboží Vám bude sdělena v potvrzení Objednávky. Doba uvedená na E-shopu je pouze orientační a může se lišit od skutečné doby dodání.

4. Po převzetí Zboží od dopravce je Vaše povinnost zkontrolovat neporušenost obalu Zboží a v případě jakýchkoli závad tuto skutečnost neprodleně oznámit dopravci a Nám. V případě, že došlo k závadě na obalu, která svědčí o neoprávněné manipulaci a vstupu do zásilky, není Vaší povinností Zboží od dopravce převzít.
5. V případě, kdy porušíte svoji povinnost převzít Zboží, s výjimkou případů dle čl. 7.4 Podmínek, nemá to za následek porušení Naší povinnosti Vám Zboží doručit. Zároveň to, že Zboží nepřevezmete, není odstoupení od Smlouvy mezi Námi a Vámi. Nám ale v takovém případě vzniká právo od Smlouvy odstoupit z důvodu Vašeho podstatného porušení Smlouvy. Pokud se rozhodneme tohoto práva využít, je odstoupení účinné v den, kdy Vám toto odstoupení doručíme na Vaši e-mailovou adresu. Odstoupení od Smlouvy nemá vliv na nárok na uhrazení Ceny za dopravu, případně na nárok na náhradu škody, pokud vznikla.
6. Pokud je z důvodů vzniklých na Vaší straně Zboží doručováno opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo ve Smlouvě dohodnuto, je Vaší povinností nahradit Nám náklady s tímto opakovaným doručením spojené. Platební údaje pro zaplacení těchto nákladů Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě a jsou splatné 14 dnů od doručení e-mailu.
7. Nebezpečí škody na Zboží na Vás přechází v okamžiku, kdy ho převezmete. V případě, kdy Zboží nepřevezmete, s výjimkou případů dle čl. 7.4 Podmínek, na Vás nebezpečí škody na Zboží přechází v okamžiku, kdy jste měli možnost ho převzít, ale z důvodů na Vaší straně k převzetí nedošlo. Přechod nebezpečí škody na Zboží pro Vás znamená, že od tohoto okamžiku nesete veškeré důsledky spojené se ztrátou, zničením, poškozením či jakýmkoli znehodnocením Zboží.
8. V případě, že Zboží nebylo v E-shopu uvedeno jako skladem a byla uvedena orientační doba dostupnosti Vás budeme vždy informovat v případě:
  1. mimořádného výpadku výroby Zboží, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dostupnosti nebo informace o tom, že nebude možné Zboží dodat;

2. prodlení s dodáním Zboží od Našeho dodavatele, přičemž Vám vždy sdělíme novou očekávanou dobu dodání.
9. V případě, že nebudeme schopni Vám Zboží dodat ani do 30 dnů od uplynutí doby doručení Zboží uvedené v potvrzení Objednávky, a to z jakéhokoli důvodu, jsme My i Vy oprávněni od Smlouvy odstoupit.

## 8. Práva z vadného plnění

1. Zaručujeme, že v době přechodu nebezpečí škody na Zboží podle čl. 7.7 Podmínek je Zboží bez vad, zejména pak, že:
  1. má vlastnosti, které jsme si s Vámi dohodnuli, a pokud nebyly výslovně dohodnuty, pak takové, které jsme u popisu Zboží uvedli, případně takové, které lze s ohledem na povahu Zboží očekávat;
  2. je vhodné pro účely, které jsme uvedli nebo pro účely, které jsou pro Zboží tohoto typu obvyklé;
  3. odpovídá jakosti nebo provedení dohodnutého vzorku, pakliže byla jakost nebo provedení stanovena podle vzorku;
  4. je v odpovídajícím množství a hmotnosti;
  5. splňuje požadavky na něj kladené právními předpisy;
  6. není zatíženo právy třetích stran.
2. Práva a povinnosti ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 Občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
3. V případě, že bude mít Zboží vadu, tedy zejména pokud nebude splněna některá z podmínek dle čl. 8.1, můžete Nám takovou vadu oznámit a Zboží reklamovat zasláním e-mailu či dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů. Pro reklamaci můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 1 Podmínek. V uplatnění práva z vadného plnění je třeba zvolit, jak chcete vadu vyřešit, přičemž tuto volbu nemůžete následně, s výjimkou případů dle čl. 8.4, bez Našeho souhlasu změnit. Reklamaci vyřídíme v souladu s Vámi uplatněným právem z vadného plnění. V případě, že si ne zvolíte řešení vady, máte práva

uvedená v čl. 8.5 i v situacích, kdy vadné plnění bylo podstatným porušením Smlouvy.

4. Je-li vadné plnění podstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:
  1. na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
  2. na odstranění vady opravou Zboží;
  3. na přiměřenou slevu z Ceny;
  4. na odstoupení od Smlouvy.
5. V případě, že zvolíte vyřešení dle bodů a) nebo b) a My vadu takto neodstraníme v přiměřené lhůtě, kterou jsme uvedli, nebo Vám sdělíme, že tímto způsobem vadu neodstraníme vůbec, máte práva dle bodů c) a d), i když jste je v rámci reklamace původně nepožadovali. Zároveň pokud si zvolíte odstranění vady opravou Zboží a My zjistíme, že je vada neopravitelná, oznámíme Vám to a můžete si zvolit jiný způsob odstranění vady.
6. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením Smlouvy, máte následující práva:
7. na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady, nebo dodáním chybějící části Zboží;
  1. na odstranění vady opravou Zboží;
  2. na přiměřenou slevu z Ceny.
8. Pokud však vadu neodstraníme včas nebo odmítneme vadu odstranit, vzniká Vám právo od Smlouvy odstoupit. Odstoupit můžete také v případě, kdy nemůžete Zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vad po opravě Zboží nebo při větším počtu vad Zboží.
9. V případě podstatného i nepodstatného porušení nemůžete odstoupit od Smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, pokud nemůžete vrátit Zboží ve stavu, v jakém jste ho obdrželi. To ale neplatí v následujících případech:
  1. došlo-li ke změně stavu Zboží v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady;
  2. bylo-li Zboží použito ještě před objevením vady;

3. nebyla-li nemožnost vrácení Zboží v nezměněném stavu způsobena Vaším jednáním anebo Vaším opomenutím,
  4. došlo-li z Vaší strany před objevením vady k prodeji, spotřebování nebo pozměnění Zboží při obvyklém použití; pokud k tomu však došlo jen částečně, je Vaší povinností tu část Zboží, kterou vrátit lze a v takovém případě Vám nebude vrácena část Cen odpovídající Vašemu prospěchu z užití části Zboží.
10. Do 3 dnů od obdržení reklamace Vám na e-mailovou adresu potvrdíme, že jsme reklamaci obdrželi, kdy jsme ji obdrželi a předpokládanou dobu trvání vyřízení reklamace. Reklamaci vyřídíme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího obdržení. Lhůta může být po naší vzájemné dohodě prodloužena. Pokud lhůta marně uplyne, můžete odstoupit od Smlouvy.
  11. O vyřízení reklamace Vás budeme informovat e-mailem. Pokud je reklamace oprávněná, náleží Vám náhrada účelně vynaložených nákladů. Tyto náklady jste povinni prokázat, např. účtenkami či potvrzeními o ceně za dopravu. V případě, že došlo k odstranění vady dodáním nového Zboží, je Vaší povinností Nám původní Zboží vrátit, náklady na toto vrácení však hradíme My.
  12. V případě, že jste podnikateli, je Vaší povinností oznámit a vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, co jste ji mohli zjistit, nejpozději však do tří dnů od převzetí Zboží.
  13. V případě, že jste spotřebitel, máte právo uplatit práva z vadného plnění u vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží ve lhůtě 24 měsíců od převzetí Zboží.
  14. Ustanovení ohledně práva z vad se nepoužijí v případě:
    1. Zboží, které je prodávané za nižší Cenu, na vadu, pro kterou byla nižší Cena ujednána;
    2. opotřebení Zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním;
    3. použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo, když jste jej převzali;
    4. kdy to vyplývá z povahy Zboží.

## 9. Odstoupení od smlouvy

1. K odstoupení od Smlouvy, tedy k ukončení smluvního vztahu mezi Námi a Vámi od jeho počátku, může dojít z důvodů a způsoby uvedenými v tomto článku, případně v dalších ustanoveních Podmínek, ve kterých je možnost odstoupení výslovně uvedena.
2. V případě, že jste spotřebitel, tedy osoba kupující Zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, máte v souladu s ustanovením §1829 občanského zákoníku právo odstoupit od Smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení Zboží. V případě, že jsme uzavřeli Smlouvu, jejímž předmětem je několik druhů Zboží nebo dodání několika částí Zboží, začíná tato lhůta běžet až dnem dodání poslední části Zboží, a v případě, že jsme uzavřeli Smlouvu, na základě které Vám budeme Zboží dodávat pravidelně a opakovaně, začíná běžet dnem dodání první dodávky. Od Smlouvy můžete odstoupit jakýmkoliv prokazatelným způsobem (zejména zasláním e-mailu nebo dopisu na Naše adresy uvedené u Našich identifikačních údajů). Pro odstoupení můžete využít také vzorový formulář poskytovaný z Naší strany, který tvoří přílohu č. 2 Podmínek.
3. Ani jako spotřebitel však nemůžete od Smlouvy odstoupit v případech, kdy je předmětem Smlouvy:
  1. Zboží, jehož Cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na Naší vůli a může k nim dojít během lhůty pro odstoupení od Smlouvy;
  2. dodání alkoholických nápojů, které mohou být dodány až po uplynutí třiceti dnů a jejich Cena závisí na výchylných finančního trhu nezávislých na Naší vůli;
  3. Zboží, které bylo upraveno podle Vašeho přání nebo pro Vaši osobu;
  4. Zboží, které podléhá rychlé zkáze a Zboží, které bylo po dodání nenávratně smíšeno s jiným;
  5. Zboží v uzavřeném obalu, které bylo z obalu vyňato a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;
  6. dodávka zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud došlo k porušení původního obalu;
  7. dodávka novin, periodik nebo časopisů;

8. dodání digitálního obsahu, pokud nebyl dodán na hmotném nosiči a byl dodán s Vaším předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od Smlouvy a My jsme Vám sdělili, že nemáte právo na odstoupení od Smlouvy.
4. Lhůta k odstoupení dle čl. 9.2 Podmínek se považuje za zachovanou, pokud Nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od Smlouvy odstoupíte.
5. V případě odstoupení od Smlouvy Vám bude Cena vrácena do 14 dnů ode dne účinnosti odstoupení na účet, ze kterého byla připsána, případně na účet zvolený odstoupení od Smlouvy. Částka však nebude vrácena dříve, než Nám Zboží vrátíte či než prokážete, že došlo k jeho zaslání zpět Nám. Zboží Nám prosím vraťte čisté, pokud možno včetně originálního obalu.
6. V případě odstoupení od Smlouvy dle čl. 8.2 Podmínek jste povinni Nám Zboží zaslat do 14 dnů od odstoupení a nesete náklady spojené s navrácením zboží k Nám. Vy máte naopak nárok na to, abychom Vám vrátili Cenu za dopravu, avšak pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme pro dodání Zboží nabízeli. V případě odstoupení z důvodu, že My porušíme uzavřenou Smlouvu, hradíme i náklady spojené s navrácením zboží k Nám, ovšem opět pouze do výše Ceny za dopravu ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání Zboží, který jsme při dodání Zboží nabízeli.
7. Odpovídáte Nám škodu v případech, kdy bude Zboží poškozeno v důsledku Vašeho nakládání s ním jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. Způsobenou škodu Vám v takovém případě vyúčtujeme poté, co Nám Zboží bude vráceno a splatnost vyúčtované částky je 14 dní. V případě, že jsme Vám ještě nevrátili Cenu, jsme oprávněni pohledávku z titulu nákladů započítat na Vaši pohledávku na vrácení Ceny.
8. My jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy kdykoliv před tím, než Vám dodáme Zboží, pokud existují objektivní důvody, proč není možné Zboží dodat (zejména důvody na straně třetích osob nebo důvody spočívající v povaze Zboží), a to i před uplynutím doby uvedené v čl. 6.9. Podmínek. Můžeme také od Smlouvy odstoupit, pokud je zjevné,

že jste uvedli v Objednávce záměrně nesprávné informace. V případě, že nakupujete zboží v rámci své podnikatelské činnosti, tedy jako podnikatel, jsme oprávněni od Smlouvy odstoupit kdykoli, i bez udání důvodu.

## 10. Řešení sporů se spotřebiteli

1. Nejsme ve vztahu ke kupujícím vázáni žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) Občanského zákoníku.
2. Vyřizování stížností spotřebitelů zajišťujeme prostřednictvím elektronické adresy [happywellness@email.cz](mailto:happywellness@email.cz). Informaci o vyřízení stížnosti zašleme na elektronickou adresu kupujícího.
3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze Smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. 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 kupujícím, který je spotřebitelem, z kupní smlouvy uzavřené elektronickými prostředky.
4. 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).

## 11. Závěrečná ustanovení

1. Pokud Náš a Váš právní vztah obsahuje mezinárodní prvek (tedy například budeme zasílat zboží mimo území České republiky), bude se vztah vždy řídit právem České republiky. Pokud jste však spotřebitelé, nejsou tímto ujednáním dotčena Vaše práva plynoucí z právních předpisů.
2. Veškerou písemnou korespondenci si s Vámi budeme doručovat elektronickou poštou. Naše e-mailová adresa je uvedena u Našich identifikačních údajů. My budeme doručovat korespondenci na Vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, v Uživatelském účtu nebo přes kterou jste nás kontaktovali.

3. Smlouvu je možné měnit pouze na základě naší písemné dohody. My jsme však oprávněni změnit a doplnit tyto Podmínky, tato změna se však nedotkne již uzavřených Smluv, ale pouze Smluv, které budou uzavřeny po účinnosti této změny, nebo Vám na základě Smlouvy máme dodávat Zboží pravidelně a opakovaně. Informace o změně Vám zašleme na Vaši e-mailovou adresu nejméně 14 dní před účinností této změny. Pokud od Vás do 14 dnů od zaslání informace o změně neobdržíme výpověď uzavřené Smlouvy na pravidelné a opakované dodávky Zboží, stávají se nové podmínky součástí naší Smlouvy a uplatní se na další dodávku Zboží následující po účinnosti změny. Výpovědní doba v případě, že výpověď podáte, činí 2 měsíce.
4. V případě vyšší moci nebo událostí, které nelze předvídat (přírodní katastrofa, pandemie, provozní poruchy, výpadky subdodavatelů apod.), neneseme odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku nebo souvislosti s případy vyšší moci, a pokud stav vyšší moci trvá po dobu delší než 10 dnů, máme My i Vy právo od Smlouvy odstoupit.
5. Přílohou Podmínek je [vzorový formulář pro reklamaci](#) a [vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy](#).
6. Smlouva včetně Podmínek je archivována v elektronické podobě u Nás, ale není Vám přístupná. Vždy však tyto Podmínky a potvrzení Objednávky se shrnutím Objednávky obdržíte e-mailem a budete tedy mít vždy přístup ke Smlouvě i bez Naší součinnosti.  
Doporučujeme vždy potvrzení Objednávky a Podmínky uložit.
7. Tyto Podmínky nabývají účinnosti 6.1.2023.