

Obchodní podmínky

1. Úvodní ustanovení

- i. Těmito obchodními podmínkami se upřesňuje vztah mezi společností NEXTER Group s.r.o. se sídlem v Praze, Opletalova 1015/55, PSČ 110 00, IČ 07690517, zapsané u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 305585, jako prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu www.flammel.cz, a zákazníkem, který s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu.
- ii. K zákazníkům přistupuje prodávající jednotně a poskytuje jim stejné výhody, ať už jsou spotřebitelé, či ne. Proto se na všechny zákazníky vztahují pravidla stanovená v těchto obchodních podmínkách.
- iii. Tyto podmínky jsou určeny primárně pro koupi zboží prostřednictvím internetového obchodu. Přiměřeně se použijí i na koupě zboží prostřednictvím sociálních sítí.

2. Uzavření kupní smlouvy

- i. Kupní smlouvu je možné uzavřít na dálku prostřednictvím internetového obchodu, našich profilů na sociálních sítích či telefonicky.
- ii. V případě kupní smlouvy uzavírané na dálku představuje objednávka učiněná jejím odesláním v internetovém obchodě, prostřednictvím sociálních sítí či telefonicky návrh na uzavření kupní smlouvy. Objednávka je platná po dobu 7 dní a její obdržení potvrdí prodávající e-mailem, soukromou zprávou či telefonicky. Kupní smlouva je pak uzavřena přijetím návrhu ze strany prodávajícího ve formě odeslání objednaného zboží. O odeslání zboží je kupující informován e-mailem, soukromou zprávou či telefonicky.

3. Odstoupení bez udání důvodu

- i. Spotřebitel je ze zákona oprávněn odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet nebo telefonicky bez udání důvodu do 14 dnů od doručení zboží.
- ii. Chce-li zákazník využít tohoto práva, je nezbytné prodávajícímu v uvedené lhůtě oznámit svoje rozhodnutí odstoupit od smlouvy. Nejvhodnější možností je kontaktovat prodávajícího na e-mailu flammel@flammel.cz nebo na kontaktních telefonních číslech. Je možné užít i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je možné nalézt [zde](#).
- iii. Pokud zákazník odstupuje od smlouvy, vrátí prodávající kupní cenu zboží. V případě odstoupení do 14 dnů od doručení zboží má zákazník nárok i na náhradu nákladů na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Uvedené peněžní prostředky prodávající vrátí bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení. S platbou však je možné v souladu se zákonem počkat, dokud zboží není vráceno prodávajícímu. K platbě bude užít stejný platební prostředek jako při placení kupní ceny zákazníkem, nedohodnou-li se strany jinak.
- iv. Zboží je potřebné bezodkladně, nejpozději však do 14 dnů ode dne odstoupení, zaslat na adresu NEXTER Group s.r.o., Opletalova 1015/55, 110 00 Praha 1, nebo jej osobně doručit prodávajícímu na adresu dle osobní dohody. Pokud v souvislosti s uzavřením smlouvy zašle prodávající zákazníkovi zboží navíc zdarma ("dárek") je nutné vrátit i tento dárek. Náklady spojené s vrácením zboží hradí v tomto případě zákazník.

v. Prodávající si dovoluje upozornit, že zákazník podle zákona odpovídá za snížení hodnoty zboží v důsledku nakládání s tímto zbožím jiným způsobem, než je nutné k obeznámení se s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Dále, že zákazník není oprávněn odstoupit od smlouvy u zboží vyrobeného podle speciálních požadavků nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám (např. v případě gravírovaného obalu) a u zboží, které bylo vyňato z uzavřeného obalu, a které není možné vrátit z hygienických důvodů (např. při otevření kosmetických přípravků a jiného zboží, které přichází do přímého styku s pokožkou). Dále prodávající upozorňuje, že není možné odstoupit od smlouvy o službě dárkového nebo ekologického balení, jakmile je zboží již zabaleno a služba tím pádem poskytnuta (k poskytnutí služby dárkového či ekologického balení přistupuje prodávající bezodkladně po učinění objednávky, zvolí-li si zákazník v objednávce tuto službu).

4. Reklama

i. Má-li zboží při dodání vadu, prodávající se může se zákazníkem domluvit na kompenzaci ve formě poukázky. Dále je zákazník oprávněn požadovat odstranění vady prostřednictvím náhradního dodání nebo opravy. V případě, že by takové odstranění vady bylo pro prodávajícího nemožné nebo nepřiměřené, je zákazník oprávněn požadovat slevu z kupní ceny, a pokud jde zároveň o významnou vadu, může i odstoupit od kupní smlouvy. Tato práva má zákazník i v případě, že se uvedená vada projeví později.

ii. Za vady na zboží odpovídá prodávající, projeví-li se po dobu dvou let od dodání zboží, nebo do data použitelnosti uvedeného na obale zboží.

iii. Za vadné se považuje zejména zboží, které nemá obvyklé či prezentované vlastnosti, neslouží svému účelu, neodpovídá požadavkům právních předpisů či nebylo dodáno ve sjednaném množství. Prodávající upozorňuje, že zvýšenou citlivost či případ alergické reakce na dodané zboží nelze samu o sobě považovat za vadu zboží. Stejně tak za vadu zboží nelze považovat nedostatky v dárkách a jiném bezúplatném plnění, které poskytuje prodávající nad rámec Vaší objednávky. Obrázky zboží v internetovém obchodě mají ilustrativní charakter a nepředstavují závazné zobrazení vlastností zboží (obal zboží se může například lišit z důvodu změny obalu výrobcem).

iv. Veškeré dotazy ohledně reklama je možné zaslat na e-mail flammel@flammel.cz nebo kontaktovat prodávajícího telefonicky na kontaktních telefonních číslech. Reklamované zboží je potřeba zaslat na adresu NEXTER Group s.r.o., Opletalova 1015/55, 110 00 Praha 1 společně s vyplněným reklamačním formulářem, který je možné nalézt [zde](#). Zboží je možné reklamovat i osobně dle předchozí domluvy. V případě vyplnění formuláře bez pomoci našeho personálu, je nutné uvést vadu zboží, nebo jak se vada projevuje, případně požadavek na způsob vyřízení.

v. O průběhu reklama, zejména o jejím přijetí, vyřízení či zamítnutí bude prodávající zákazníka informovat prostřednictvím e-mailových nebo soukromých zpráv, či telefonicky.

vi. O reklamaci rozhodne prodávající bezodkladně. Vyřízení reklama včetně odstranění vady nebude trvat déle než 30 dní. V opačném případě je zákazník oprávněn odstoupit od kupní smlouvy. Pro dodržení uvedené lhůty je nezbytné, aby zákazník poskytl potřebnou součinnost.

vii. Náklady spojené s vrácením zboží hradí v případě oprávněné reklama prodávající.

5. Způsob platby a dodání

i. Způsob platby a dodání je možné zvolit z nabízených možností. Před odesláním objednávky bude zákazník na zvolený způsob platby a dodání a na náklady s nimi spojené vždy upozorněn.

ii. Aktuálně nabízené způsoby plateb a dodání společně s jejich cenami je možné nalézt [zde](#).

iii. Prodávající si vyhrazuje právo poskytnout dodání zboží ve vybraných případech zdarma.

6. Další informace

i. Prodávající zákazníkům poskytuje různé slevy a dárkové či jiné poukázky. Jejich užití se řídí pravidly, o kterých zákazníka v každém jednotlivém případě prodejce informuje. Není-li stanoveno

jinak, lze každou slevu či dárkovou poukázku užít pouze jednorázově a na jeden nákup lze užít jen jednu poukázku téhož druhu. V případě, že je hodnota dárkové poukázky vyšší, než je hodnota celého nákupu, rozdíl se na novou poukázku nepřevádí a nevyčerpaná suma se zpětně neproplácí.

ii. V souvislosti s provedeným nákupem může být zákazníkovi zaslán třetí stranou hodnotící dotazník. Zákazník se tak může podělit o své zkušenosti s nákupem a zbožím s ostatními.

7. Zaslání vzorků

i. Vybraným zákazníkům nabízí prodávající službu flammel Try&Buy a službu Zaslání vzorků zdarma. Prodávající si vyhrazuje právo nabídnout zákazníkům možnost nechat si bezplatně zaslat za účelem vyzkoušení produktů nabízených v internetovém obchodě zásilku obsahující vzorky vůní a dalších kosmetických přípravků dle aktuální nabídky internetového obchodu.

ii. Výběr vzorků je omezen skladovými zásobami a aktuální nabídkou internetového obchodu pro službu flammel Try&Buy.

iii. Služba Try&Buy a služba Zaslání vzorků zdarma má za účel informovat zákazníka o nabídce internetového obchodu a nejedná se o určení jakosti nebo provedení dle smlouveného vzorku. Služba Try&Buy a služba zaslání vzorků zdarma je bezplatná služba reklamního charakteru a nepředstavuje plnění z kupní smlouvy. Jakýkoliv nesoulad v zasláném vzorku tak nezakládá práva z vadného plnění.

iv. Zákazník může být kontaktován za účelem ověření spokojenosti s jím vybraným produktem, a žádostí o zaslání produktu dává souhlas k možnému kontaktování.

8. Obecné informace

i. Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit zákazníkovi účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně on-line; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

ii. Subjektem mimosoudního řízení v případě sporu, případně subjektem k vyřizování stížností zákazníků, je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>, zřízená zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, na kterou se zákazník může obrátit přes e-podatelnu na webových stránkách České obchodní inspekce. Dále je možné spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy.

iii. Smlouva je uzavírána v českém jazyce a řídí se právním řádem České republiky. Místem plnění je Praha.

iv. Všechny ceny výrobků a služeb jsou uvedeny s DPH, která je platná v okamžiku odeslání objednávky. V případě, že se DPH do uzavření kupní smlouvy, popř. do odeslání zboží změní, je zákazník s přihlédnutím k jím zvolenému druhu platby povinen uhradit nedoplatek kupní ceny, popř. prodávající neprodleně zašle zákazníkovi e-mailem zprávu s výzvou o sdělení, kam je možné uhradit zákazníkovi přeplatek kupní ceny.

v. Odesláním objednávky souhlasíte se zasláním daňového dokladu v elektronické podobě. Daňový doklad zašleme elektronicky v emailu o expedici zakázky. Pokud si však přejete zaslat daňový doklad i v listinné podobě, napište nám zprávu a daňový doklad Vám zašleme společně se zbožím.

vi. Veškeré ceny zboží včetně akčních platí do odvolání nebo vyprodání zásob.