Obchodní podmínky internetového obchodu Naturprodukt

Čistopis k závěrečnému schválení

Účinnost od 11. listopadu 2026

Tyto obchodní podmínky upravují nákup spotřebitelů prostřednictvím internetového obchodu www.naturprodukt.cz.

1 Prodávající a rozsah podmínek

1.1 Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu www.naturprodukt.cz je Naturprodukt CZ spol. s r.o., se sídlem Na Viničkách 638, 250 92 Šestajovice, IČO 48401722, DIČ CZ48401722, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 85864 (dále jen prodávající).

1.2 Kontaktní e-mail pro objednávky a zákaznickou komunikaci je eshop@naturpro.cz. Reklamace lze uplatnit také na reklamace@naturpro.cz. Aktuální telefonní a další kontaktní údaje jsou uvedeny na stránce www.naturprodukt.cz/kontakt/.

1.3 Provozní, reklamační a vratková adresa je Naturprodukt CZ spol. s r.o., 17. listopadu 1607/38b, 736 01 Havířov 1-Podlesí. Tato adresa není sídlem společnosti.

1.4 Tyto obchodní podmínky upravují práva a povinnosti mezi prodávajícím a fyzickou osobou, která nakupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání (spotřebitel). Nákupy podnikatelů se řídí individuální dohodou a příslušnými právními předpisy.

1.5 Odchylné ujednání v kupní smlouvě má přednost před těmito obchodními podmínkami. Změna obchodních podmínek nemá vliv na práva a povinnosti vzniklé za účinnosti jejich předchozího znění.

2 Uživatelský účet

2.1 Zákazník může nakupovat po registraci nebo bez registrace, pokud to webové rozhraní umožňuje. Při registraci a objednání uvádí správné a úplné údaje a při jejich změně je aktualizuje.

2.2 Přístupové údaje k účtu jsou důvěrné. Zákazník je nesděluje třetím osobám a při podezření na zneužití účtu bez odkladu informuje prodávajícího.

2.3 Prodávající může účet zrušit zejména při jeho dlouhodobém nepoužívání, zneužití nebo podstatném porušení smlouvy. Dostupnost účtu může být dočasně omezena z důvodu údržby nebo technického výpadku.

3 Nabídka zboží a uzavření kupní smlouvy

3.1 Webové rozhraní obsahuje informace o zboží, jeho hlavních vlastnostech, ceně a dostupnosti. Fotografie mají ilustrační charakter, pokud u produktu není výslovně uvedeno jinak. Rozhodující je popis konkrétního produktu.

3.2 Zákazník vloží zboží do košíku, zvolí dostupný způsob dopravy a platby, vyplní požadované údaje a před odesláním objednávky může údaje zkontrolovat a opravit. Objednávku odešle tlačítkem, které jednoznačně vyjadřuje povinnost zaplatit.

3.3 Odeslaná objednávka je závazným návrhem zákazníka na uzavření kupní smlouvy. Prodávající její přijetí bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem. Kupní smlouva vzniká doručením potvrzení o přijetí objednávky zákazníkovi, není-li v tomto potvrzení výslovně uvedeno jinak.

3.4 Prodávající může před přijetím objednávky požádat o její doplnění nebo potvrzení, zejména s ohledem na množství zboží, cenu, dostupnost nebo neobvyklý způsob dopravy. Objednávku může odmítnout, pokud zboží není dostupné, došlo ke zjevné chybě ceny, zákazník uvedl neúplné údaje nebo dříve podstatně porušil smluvní povinnosti.

3.5 Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Její znění prodávající archivuje v elektronické podobě a zákazník je obdrží nebo může rekonstruovat z potvrzení objednávky, obchodních podmínek a související komunikace.

4 Cena a platební podmínky

4.1 Ceny zboží jsou uvedeny včetně DPH a dalších povinných poplatků. Náklady na dopravu a případné náklady zvoleného způsobu platby jsou zákazníkovi zobrazeny před odesláním objednávky.

4.2 Zákazník může použít pouze způsoby platby, které jsou v okamžiku objednání nabídnuty v košíku. Podmínky a splatnost konkrétního způsobu platby jsou uvedeny v objednávce nebo v platebních pokynech.

4.3 Slevové kódy, akce a jiné cenové výhody lze kombinovat jen tehdy, pokud to webové rozhraní výslovně umožní. Na nákup elektronického dárkového poukazu se nevztahují produktové slevy ani dárky k objednávce, není-li u konkrétní nabídky uvedeno jinak.

4.4 Daňový doklad prodávající vystaví v elektronické podobě a zašle na e-mail zákazníka nebo jej zpřístupní jiným dohodnutým způsobem.

5 Doprava a dodání

5.1 Dostupné způsoby dopravy, jejich ceny, omezení a případná hranice pro dopravu zdarma jsou uvedeny v košíku a na stránce www.naturprodukt.cz/doprava-a-platby/. Rozhodující jsou údaje zobrazené před odesláním objednávky.

5.2 Zákazník zvolí místo a způsob dodání z nabízených možností. Pokud je nutné zásilku z důvodů na straně zákazníka doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, může prodávající požadovat účelně vynaložené dodatečné náklady.

5.3 Nebezpečí škody na zboží přechází na spotřebitele jeho převzetím. Zjevné poškození zásilky je vhodné zaznamenat s dopravcem; tím nejsou dotčena práva zákazníka vůči prodávajícímu.

5.4 Elektronický dárkový poukaz se fyzicky nezasílá. Po zaplacení objednávky je odeslán na e-mail uvedený v objednávce.

6 Odstoupení spotřebitele od smlouvy

6.1 Spotřebitel může od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů. U zboží běží lhůta zpravidla ode dne převzetí; při dodání více kusů nebo částí se její počátek řídí zákonem podle způsobu dodání. Pro zachování lhůty stačí odstoupení prokazatelně odeslat nejpozději poslední den lhůty.

6.2 Odstoupení lze zaslat e-mailem na reklamace@naturpro.cz nebo poštou na vratkovou adresu uvedenou v článku 1.3. Zákazník může použít vzorový formulář na stránce www.naturprodukt.cz/odstoupeni-od-smlouvy/, jeho použití však není podmínkou platnosti odstoupení. Zpětný kód pro vrácení zásilky prostřednictvím Zásilkovny si zákazník vyžádá samostatně na eshop@naturpro.cz.

6.3 Zákazník odešle nebo předá zboží prodávajícímu nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Přímé náklady na vrácení nese zákazník, pokud prodávající výslovně neuvede jinak. Vrácení prostřednictvím zpětného kódu Zásilkovny je zákaznická služba prodávajícího, nikoli povinný způsob uplatnění odstoupení.

6.4 Zboží není nutné vracet v původním obalu, je-li možné je bezpečně identifikovat a přepravit. Zákazník odpovídá pouze za snížení hodnoty, které vzniklo nakládáním se zbožím jinak, než je nutné k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností.

6.5 Prodávající vrátí zákazníkovi všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na nejlevnější nabízený způsob dodání nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Použije stejný způsob platby, pokud se strany nedohodnou jinak a zákazníkovi tím nevzniknou další náklady. Prodávající může s vrácením peněz počkat, dokud neobdrží zboží nebo doklad o jeho odeslání.

6.6 Právo odstoupit se neuplatní v zákonem stanovených případech, zejména u zboží vyrobeného nebo upraveného podle přání zákazníka, zboží podléhajícího rychlé zkáze, zboží po dodání nenávratně smíseného s jiným zbožím a zboží v zapečetěném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z důvodu ochrany zdraví nebo hygienických důvodů je nelze vrátit.

6.7 U nástrojů osobní péče, jako jsou pinzety, nůžky nebo kleště, nelze odmítnutí odstoupení založit pouze na tom, že byl výrobek vybalen nebo vyzkoušen. Výjimka se použije jen tehdy, pokud byl výrobek dodán v zapečetěném hygienickém obalu, zákazník tento obal porušil a výrobek z důvodu ochrany zdraví nebo hygieny nelze znovu uvést do prodeje. Tím nejsou dotčena práva z vadného plnění.

6.8 Pokud zákazník při nákupu obdržel dárek a odstoupí od smlouvy v rozsahu, v němž přestane splňovat podmínky pro jeho poskytnutí, vrátí spolu se zbožím také dárek. Není-li vrácení dárku možné, může prodávající postupovat podle právních předpisů.

7 Práva z vadného plnění a reklamace

7.1 Prodávající odpovídá spotřebiteli, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá sjednanému i obvyklému účelu, popisu, množství, jakosti, funkčnosti a dalším zákonným požadavkům.

7.2 Spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí zboží. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

7.3 Reklamaci lze uplatnit e-mailem na reklamace@naturpro.cz nebo na provozní adrese uvedené v článku 1.3. Zákazník uvede své kontaktní údaje, číslo objednávky, popis vady a požadovaný způsob vyřízení. Doklad o koupi lze nahradit jiným věrohodným důkazem o nákupu.

7.4 Zákazník může podle zákonných podmínek požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady. Pokud prodávající vadu odmítne odstranit, neodstraní ji řádně, vada se projeví opakovaně, je podstatná nebo je zřejmé, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží, může zákazník požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu.

7.5 Prodávající vydá zákazníkovi potvrzení o uplatnění reklamace a po jejím vyřízení také potvrzení o způsobu a datu vyřízení, případně písemné odůvodnění zamítnutí. Reklamaci vyřídí včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

7.6 Náklady účelně vynaložené na oprávněnou reklamaci nese prodávající. Práva z vadného plnění se neuplatní na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, na vadu, o které zákazník před koupí věděl a výslovně s ní souhlasil, ani na vadu, kterou způsobil sám zákazník.

8 Elektronické dárkové poukazy

8.1 Dárkový poukaz je po zaplacení objednávky zaslán elektronicky na e-mail zákazníka. Každý poukaz obsahuje unikátní kód, hodnotu, datum vystavení a dobu platnosti.

8.2 Poukaz lze použít k nákupu na www.naturprodukt.cz po dobu jednoho roku od data vystavení uvedeného na poukazu. Podmínky uplatnění zobrazené v košíku a u produktu jsou součástí smlouvy.

8.3 V jedné objednávce lze uplatnit jeden nebo více platných dárkových poukazů. Hodnota uplatněných poukazů se odečte od ceny zboží vloženého do košíku. Dárkový poukaz nelze použít k úhradě dopravy.

8.4 Dárkový poukaz je nutné vyčerpat jednorázově v plné výši. Je-li cena zboží v objednávce nižší než hodnota uplatněného poukazu, nevyužitá část hodnoty se nepřevádí do další objednávky, neproplácí se ani se za ni neposkytuje jiná náhrada. Je-li cena zboží vyšší, zákazník doplatí rozdíl některým z nabízených způsobů platby.

8.5 Hodnota dárkového poukazu se odečte od aktuální ceny zboží zobrazené v košíku v okamžiku jeho uplatnění.

8.6 Zákazník chrání kód poukazu před zpřístupněním třetí osobě. Při nedoručení e-mailu nebo podezření na zneužití kontaktuje bez zbytečného odkladu eshop@naturpro.cz. Prodávající posoudí možnost zneplatnění nebo náhrady podle stavu uplatnění kódu a technických možností systému.

8.7 Zákonná práva spotřebitele, včetně případného práva na odstoupení, nejsou těmito pravidly omezena. Případná zákonná výjimka po zpřístupnění elektronického plnění se použije pouze tehdy, jsou-li před uzavřením smlouvy splněny všechny zákonné informační a souhlasové podmínky.

9 Ochrana osobních údajů a elektronická komunikace

9.1 Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny na www.naturprodukt.cz/podminky-ochrany-osobnich-udaju/. Zpracování osobních údajů pro plnění smlouvy není podmíněno souhlasem se zasíláním obchodních sdělení.

9.2 Smluvní komunikace, potvrzení objednávky, daňové doklady a další dokumenty mohou být zasílány elektronicky na e-mail uvedený zákazníkem. Zákazník odpovídá za správnost e-mailové adresy a doporučuje se mu uchovat přijaté dokumenty.

10 Mimosoudní řešení sporů a dozor

10.1 Případný spor se prodávající a spotřebitel pokusí nejprve vyřešit vzájemnou dohodou.

10.2 Pokud se spor nepodaří vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, e-mail adr@coi.gov.cz, web coi.gov.cz/informace-o-adr/.

10.3 Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě příslušných oprávnění. Dozor v rozsahu své působnosti vykonávají zejména živnostenské úřady, Česká obchodní inspekce a Úřad pro ochranu osobních údajů.

11 Závěrečná ustanovení

11.1 Smluvní vztahy se řídí právem České republiky. Tím není spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení právního řádu jeho obvyklého bydliště, pokud se podle příslušných pravidel použijí.

11.2 Pokud je některé ustanovení neplatné nebo neúčinné, nemá to vliv na ostatní ustanovení. Namísto něj se použije právní úprava, která jeho účelu nejvíce odpovídá.

11.3 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 11. listopadu 2026. Pro smlouvu je rozhodné znění účinné v okamžiku odeslání objednávky.