

# VŠEOBECNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY

## Obsah

<b>I. / VŠEOBECNÉ INFORMACE</b>	<b>4</b>
1./ Odpovědnost	5
2./ Autorské práva	5
<b>II. /ONLINE REGISTRACE DO FLAVON</b>	<b>6</b>
1./ Registrace	6
2./ Obsah „Smlouvy o členství“	6
<b>III. / ELEKTRONICKÝ NÁKUP VÝROBKŮ</b>	<b>13</b>
1./ Sortiment produktů dostupný společností Flavon	13
2./ Postup nákupu	13
3./ Úprava chyb při zadávání dat	14
4./ Uzavření smlouvy	15
5./ Registrace smlouvy	16
6./ Platba, ceny produktů	16
6.1. / Platební metody	16
6.2. / Ceny produktů	17
7./ Faktura	17
8./ Převzetí	18
9./ Informace o přepravě	18
9.1. / Odpovědnost za doručení	18
9.2. / Příplatek za vzdálenou a těžko přístupnou oblast	19
10. / Právo na odstoupení	19
10.1. / Právo na odstoupení společnosti Flavon	19
10.2. / Právo na odstoupení kupujícího	19
10.3. / Postup uplatnění práva kupujícího na odstoupení	19
10.4. / Výjimky z práva spotřebitele na odstoupení	21
10.5. / Vzor pro prohlášení o odstoupení	21
11. / Vadné plnění, reklamační řízení, záruka	23
11.1 / Vadné plnění	23
11.2. / Reklamační řízení	23
11.3. / Záruka	24

<b>12. / Možnosti vymáhání</b>	25
12.1. / Místo vyřizování stížností	25
12.2. / Způsob vyřizování stížností	25
12.3. / Možnosti uplatnění práv	25
12.4. / Právní spory	26
12.5. / Kontaktní údaje každého územně příslušného smírčího orgánu	26

## I. VŠEOBECNÉ INFORMACE

### **ÚDAJE NAŠICH POSKYTOVATELŮ SLUŽEB (dále jen Flavon):**

**Název společnosti: Flavon Group Česko s.r.o.**

**Sídlo společnosti: PSČ 738 01 Frýdek-Místek, 1. máje 741  
IČ 286 15 832, DIČ CZ 286 25 832**

**zástupce společnosti: Gaál László jednatel**

**elektronická korespondenční adresa: [info@flavongroup.com](mailto:info@flavongroup.com)**

### **Administrátor ochrany osobních údajů:**

**Jméno: József Nagy**

**Tel: 0036 / 70-967-8853**

**E-mailem: [dataprotect@flavongroup.com](mailto:dataprotect@flavongroup.com)**

Tyto podmínky obsahují práva, povinnosti a důležité informace týkající se všech služeb poskytovaných prostřednictvím webových stránek [www.flavonmax.com](http://www.flavonmax.com) (online rozhraní) společností Flavon.

Tyto podmínky se vztahují na prodej všech komerčních položek společnosti Flavon distribuovaných prostřednictvím této webové stránky, k připojení k společnosti „Flavon“ bez ohledu na produkt a objednatelkou osobu. Člen Klubu Flavon, během registrace nebo při prvním přihlášení do Back Office, zároveň souhlasí s těmito podmínkami. Tento dokument Všeobecných Smluvních Podmínek (dále jen VSP) je veřejný. Společnost Flavon jim přikládá velký význam a dělá vše pro to, aby zajistila, že se členové klubu s podmínkami seznámí nejpozději při registraci nebo při prvním přihlášení do Back Office, resp. že podmínky si člen klubu může kdykoli stáhnout a uložit.

1. / Podmínky použití

## **1. / Odpovědnost**

Člen klubu nebo budoucí člen klubu může používat webové stránky ([www.flavonmax.com](http://www.flavonmax.com)) na své vlastní riziko, a bere na vědomí, že společnost Flavon nenes odpovědnost za jakoukoli majetkovou škodu nebo nemajetkovou újmu vyplývající z jejich použití, přes odpovědnosti za porušení smlouvy způsobené úmyslně nebo na újmě lidského života nebo zdraví. Flavon se zříká veškeré odpovědnosti za chování uživatelů webových stránek a za úplnou a výlučnou odpovědnost návštěvníka webových stránek, s výjimkou odpovědnosti za jakékoliv kooperace, které společnost samapoužila. Návštěvník webových stránek je povinen zajistit, aby používání webových stránek neporušovalo práva třetích osob a ani právní předpisy, ať už přímo či nepřímo.

## **2. / Autorské práva**

Web je speciální kompilací děl chráněných autorským právem a dalšího obsahu, které jsou upraveny zákonem LXXVI z roku 1999 o autorských právech a jsou chráněny jako kolektivní díla podle §7 zákona. Ochrana patří ke kolektivnímu dílu, i když jeho části a obsahové prvky nedostávají, nebo nemohou být chráněny autorskými právy. Používání autorských práv na sbírku jako celek patří společnosti Flavon, ale nemá to vliv na žádná individuální práva autorů děl zařazených do sbírky a držitelů souvisejících legálních představení. Web jako celek, jeho grafické prvky, textová a technická řešení a prvky služby jsou chráněny autorským právem nebo jinými právy duševního vlastnictví (zejména včetně ochranných známek).

Pokud společnost Flavon bez jejího souhlasu nalezne obsah ze svých webových stránek na webových stránkách třetích stran, v tištěných médiích, na veřejné prezentaci nebo jiných písemných či ústních způsobech, a to ve stejné nebo podobné formě, jako kopii obrazů či jiného obsahu, neoprávněný uživatel je povinen zaplatit společnosti Flavon denní pokutu 200 000 HUF plus DPH, tj. dvě stě tisíc forintů plus DPH. Jakákoliv činnost, která je zaměřena na neoprávněný výpis, organizování, archivaci, hackování, dešifrování zdrojového kódu, atd., databáze Flavon je zakázána.

## **II./ ONLINE REGISTRACE DO FLAVONU**

### **1. / Registrace**

Pokud si fyzická osoba starší 18 let přeje být členem skupiny „Flavon“, musí tak učinit elektronicky na [www.flavonmax.com](http://www.flavonmax.com). To lze provést výběrem možnosti Webshop / Registrace na webu během objednávky produktu vyplněním formuláře, který se zde zobrazí. Při registraci je nový člen klubu povinen poskytnout ID člena klubu, od kterého slyšel o společnosti Flavon, a díky kterému se chce přidat k systému (ID sponzora). Po vyplnění formuláře a stisknutím tlačítka „Další“ se registrovaná osoba ještě nestane členem Flavonu. Podmínkou získání členství v klubu je nákup jednoho balení produktů. Po odeslání registrace zašle společnost Flavon na uvedenou e-mailovou adresu uvítací dopis a informace obsahující ID a heslo budoucího člena klubu.

Registrovaný budoucí člen klubu se stává členem „Flavonu“ zakoupením prvního registračního balení.

Registrací a zakoupením registračního balení člen klubu přijímá a potvrzuje obsah tohoto VSP. Odeslaná registrace bude zaregistrována a uložena společností Flavon na dané identifikační číslo zasláním osobního identifikačního čísla. Pro registrovaného Člena klubu na stránkách <https://www.flavonmax.com/backoffice/downloads/forms> aktuálně platné a veřejně ustanovení VSP jsou směrodatné.

## 2. / Obsah „Smlouvy o členství“

Člen klubu má nárok na nákup produktů Flavon za členskou cenu a na získání kompenzace nabízené marketingovým plánem. Člen klubu bere na vědomí, že je osobou nezávislou na Flavonu, není zaměstnancem, agentem, ani zástupcem společnosti Flavon, a proto nemá právo uzavřít závazek jménem společnosti Flavon.

Člen klubu je zástupcem nebo pověřenou osobou společnosti, jež zastupuje, aby mohl vybírat provizi za své výkony prostřednictvím společnosti, se kterou společnost Flavon uzavřela smlouvu o postoupení. Člen klubu bere na vědomí, že mu není zaručen žádný příjem, úspěch ani zisk.

Člen klubu se zaregistrováním do Flavonu zavazuje k následujícím povinnostem:

- a) nepoužívá vlastnická jména, ochranné známky ani jiné materiály chráněné autorskými právy společnosti Flavon bez předchozího písemného souhlasu společnosti Flavon
- b) nesmí používat síť společnosti Flavon, seznam členů klubu nebo jakékoli jiné důvěrné informace k distribuci, uvádění na trh nebo spolupráci s jakýmkoliv jiným produktem nebo službou jinou než zboží distribuované společností Flavon
- c) smí používat, upravovat nebo používat publikace, brožury, knihy, DVD, letáky, webové stránky vydané společností Flavon pouze za účelem k jakému jsou určeny, k žádnému jinému účelu. Vytvoření vlastních propagačních materiálů a textu reklamy musí být vždy schváleno společností Flavon
- d) je zakázáno Členovi Klubu vydávat jakékoli zavádějící prohlášení o uzdravení spotřebitele. Jakákoli tisková zpráva o produktech nebo síti je zakázána ve všech médiích (tradičních, elektronických atd.) nebo pouze s předchozím písemným souhlasem společnosti Flavon
- e) v průběhu své činnosti dodržuje závazná a platná pravidla o ochraně osobních údajů.

Člen klubu bere na vědomí, že:

- a) ponese veškeré důsledky jakéhokoli nekalého chování na trhu nebo porušení pravidel o ochraně osobních údajů, za které Flavon nenesou odpovědnost
- b) společnost člena klubu se dopustí porušení smlouvy, pokud člen klubu poruší ustanovení těchto VSP a jeho organizačních a provozních předpisů, a poškodí podnikání a pověst společnosti Flavon

- c) zpřístupnění jakýchkoli důvěrných informací třetí straně, dokonce i rodinnému příslušníkovi člena klubu, představuje porušení dohody a smlouvy o zastoupení se společností
- d) Flavon může změnit Organizační a Provozní pravidla společnosti Flavon a související marketingový plán i bez předchozího upozornění člena klubu. Změny vstoupí v platnost, jakmile budou zveřejněny na webových stránkách společnosti: [www.flavonmax.com](http://www.flavonmax.com)

Kterákoli ze stran může tuto dohodu kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou jednoho měsíce. Pokud člen klubu poruší některá z ustanovení těchto VSP a nebo Organizačních a Provozních pravidel společnosti Flavon, je společnost Flavon oprávněna člena klubu vymazat ze systému a vymáhat svůj nárok na pokutu a náhradu škody vůči tomuto členovi klubu. Smluvní strany uvádějí, že výše pokuty je desetinásobkem provize splatné členovi klubu za výkon člena klubu v měsíci předcházejícím porušení. Flavon může rovněž požadovat náhradu škody nad rámec pokuty.

Tyto podmínky mají přílohu č. 1, která tvoří Organizační a Provozní řád Flavonu, a člen klubu je povinen její obsah potvrdit a přijmout samostatným výslovným prohlášením.

### **III./ ELEKTRONICKÝ NÁKUP VÝROBKŮ**

#### **1. / Sortiment produktů dostupný společností Flavon**

Rozsah a cenu produktů, které lze zakoupit (v hrubé hodnotě), najdete v rozhraní back office v menu nabídky objednávky / nová objednávka, a v internetovém obchodě je nákup všech produktů také uveden pod zobrazeným obrázkem. Kupní cena produktů nezahrnuje náklady na doručení. Flavon si vyhrazuje právo změnit uvedené ceny.

#### **2. / Postup nákupu**

Nákup v internetovém obchodě (<https://webshop.flavonmax.com/>) je možný elektronickou objednávkou způsobem uvedeným v VSP. Flavon si vyhrazuje právo ověřit pravost údajů člena klubu a případně zrušit objednávku, pokud nalezne údaje pochybné, nedostatečné nebo nesrozumitelné.

Člen klubu umístí produkt do košíku na webshopu provozovaného společností Flavon, který vybral za účelem objednání, přičemž současně uvede počet kusů, které si chce objednat. V košíku jsou produkty vybrané členem klubu, počet produktů, jednotková cena, náklady na dopravu a konečná částka, kterou má člen klubu zaplatit. Po stisknutí tlačítka pokračovat je nutné vyplnit pole „podrobnosti objednávky“, pomocí kterého může Člen klubu zkontrolovat všechny jím poskytnuté údaje týkající se objednávky včetně jeho osobních údajů. Až člen klubu shledá, že údaje jsou pravdivé a zamýšlené, může poslat svou objednávku společnosti Flavon kliknutím na ikonu „potvrdit“. Pokud si člen klubu přeje změnit údaje, může se vrátit do objednávkového formuláře a provést potřebné změny kliknutím na okno „zpět“.

Kliknutím na tlačítko „potvrdit“ člen klubu trvalo zadá svou objednávku, která bude elektronicky potvrzena společností Flavon na e-mailovou adresu uvedenou členem klubu. Flavon potvrdí skutečnost a uzavření objednávky, smlouvy, obsah objednávky zasláním dopisu na e-mailovou adresu uvedenou členem klubu do 48 hodin po odeslání objednávky v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů. Pokud člen klubu do 48 hodin od odeslání objednávky neobdrží potvrzení Flavonu, pak objednávka, tj. smlouva není mezi stranami uzavřena, a člen klubu je osvobozen od povinnosti učinit nabídku, a Flavon ze smluvního závazku. Pokud údaje zaznamenané v zaslaném dopisu s odpovědí neodpovídají informacím poskytnutým členem klubu, je tento povinen informovat společnost Flavon do 1 dne formou elektronického dopisu s odpovědí. Do doby, než bude zaslán potvrzovací e-mail, je budoucí člen klubu oprávněn stáhnout svou nabídku nákupu e-mailem na adresu Flavon nebo telefonicky do centrálního zákaznického servisu.

Je možné provést objednávku a používat internetový obchod v následujících jazycích: bulharština, čeština, francouzština, polština, maďarština, němčina, švédština, slovenština, britská angličtina. Jazyk smlouvy: maďarština nebo angličtina.

Potvrzení objednávky Flavon vždy obsahuje název a množství produktu objednaného členem klubu, zvolený způsob doručení a platby, jednotkovou cenu a náklady na doručení produktu, celkovou částku, kterou má člen klubu zaplatit, a očekávanou dodací lhůtu.

Ve všech případech bude společnost Flavon informovat člena klubu okamžitě poté, co obdrží informace, pokud objednaný produkt není k dispozici nebo pokud jej není schopen dodat v očekávané době uvedené v potvrzení objednávky. Společnost Flavon písemně vyrozumí člena klubu o výše uvedených okolnostech nejpozději v původní lhůtě pro dodání, přičemž uvede upravenou lhůtu pro doručení tak, aby člen klubu mohl do 48 hodin od obdržení této informace oznámit společnosti Flavon, zda požádá o doručení podle změněných podmínek nebo objednávku stornuje.

Flavon nenes odpovědnost za zpoždění dodávky nebo jiné problémy s dodávkou v důsledku nesprávných, neúplných nebo nepřesných údajů poskytnutých členem klubu, například člen klubu není k dispozici na dané adrese, kvůli tomu, že společnost Flavon poskytuje členovi klubu možnost zkontrolovat data ve všech případech.

Člen klubu se připojením k síti zavazuje k aktuálnímu etickému kodexu a prohlášení o ochraně osobních údajů společnosti Flavon, jež platí také při zadávání jeho objednávek. Odkaz je k dispozici: <https://www.flavonmax.com/backoffice/downloads/forms>.

V případě nákupu na webových stránkách, jak je popsáno v těchto Online Podmínkách, učiní budoucí člen klubu objednávkou nákupní nabídku, čímž potvrdí smlouvu mezi společností Flavon jako prodávajícím a členem klubu jako kupujícím.

### 3. / Úprava chyb při zadávání dat

Kupující má možnost opravit chyby při zadávání údajů v rozhraní objednávky kdykoli během fáze nákupu a registrace, a také dokud nebudou zveřejněny na webových stránkách.

### 4. / Uzavření smlouvy

Za uzavřenou smlouvu se považuje elektronicky uzavřená smlouva, kterou nelze považovat za písemnou smlouvu, a ke které se vztahuje článek CVIII z roku 2001 o některých otázkách služeb elektronického obchodu a služeb informační společnosti, a ustanovení zákona se použijí obdobně.

### 5. / Registrace smlouvy

Elektronická smlouva uzavřená prostřednictvím webových stránek nebude zaregistrována a nebude k dispozici v tištěné podobě ani později.

### 6. / Platba, ceny produktů

#### 6.1. / Platební metody

Flavon poskytuje následující způsoby platby za objednané produkty:

- a) Bankovní převod předem: Kupující platí cenu objednaných produktů na bankovní účet společnosti Flavon bankovním převodem před jejich dodáním nebo osobním přijetím. Během placení převodem jako reference musí být v poli pro komentář vždy uvedeno číslo objednávky. V případě placení předem převodem zašle společnost Flavon po odeslání objednávky členovi klubu / kupujícímu údaje potřebné k převodu e-mailem
- b) Platba kreditní kartou: Prodávající poskytuje možnost platby za zboží předem pomocí platebního systému kreditní kartou provozovaného Barion pomocí platebního rozhraní kreditní kartou po objednání produktu. Pokud si kupující zvolí tuto platební metodu, systém ho přesměruje na web provozovaný společností Barion, přičemž prodejce neodpovídá za obsah webu, údaje zde uvedené, případné náklady účtované bankou, ani za další informace zde. V případě online platby bankovní kartou jsou výpisy z bankovního účtu, které zákazník obdržel, jako místo přijetí, "Barion Payment Zrt." bude uvedeno, že platba byla přijata.

Pokud nebude objednávka zaplacená do 2 měsíců od zadání objednávky, Flavon ji automaticky zruší. Zaplacení kupní ceny je podmínkou dodání.

Člen klubu se může odchýlit od zvoleného způsobu platby pouze s předchozím souhlasem společnosti Flavon.

#### 6.2. / Cena produktů

Kupní cena produktů je na webshopu uvedena způsobem včetně DPH a dalších veřejných poplatků, přičemž kupní cena nezahrnuje náklady na doručení. Ceny produktů jsou v maďarských forintech (HUF).

Flavon si vyhrazuje právo na změnu ceny a není odpovědný za žádné chyby v rozhraní webshopu.

Flavon si vyhrazuje právo kdykoli bez předchozího upozornění změnit materiály na webových stránkách nebo produkty i ceny uvedené na webových stránkách. V takovém případě objednávka zadaná členem klubu před změnou bude vyřízena za podmínek a za cenu před provedením změny.

Flavon nenes odpovědnost za žádnou chybně uvedenou cenu navzdory své péči a nebo kvůli chybě systému, ani za zjevně chybnou cenu, která se výrazně liší od známé ceny produktu (např. 0 Ft, 1 Ft). V takových případech není společnost Flavon povinna poskytnout produkt za cenu nesprávně uvedenou na webových stránkách.

V případě nesprávné ceny společnost Flavon písemně nabídne možnost nákupu produktu za skutečnou cenu, v jejímž důsledku se může člen klubu rozhodnout o objednání produktu za skutečnou cenu, a nebo na zrušení objednávky bez negativních právních důsledků.

## **7. / Faktura**

Flavon vystaví elektronickou fakturu, která bude zaslána elektronicky emailem členovi klubu. Na žádost člena klubu mu Flavon zpřístupní fakturu v papírové podobě.

Faktury vystavené členovi klubu mu jsou následně k dispozici v rozhraní back office.

## **8. / Převzetí**

Člen klubu obdrží objednané zboží v souladu s tím, jak bylo vybráno v době objednání a potvrzení společností Flavon.

- Doručení kurýrní službou na doručovací adresu uvedenou členem klubu v časovém intervalu uvedeném v potvrzovacím e-mailu
- z CP (z CP vybrané při objednávce)

může převzít.

## **9. / Informace o přepravě**

Dodací adresu uvedenou při objednávce již nelze změnit. Objednané zboží je doručováno kurýrem nebo doručovací společností. Poplatek za doručení je částka uvedená v potvrzovacím e-mailu zasláném společností Flavon po objednávce.

Poplatek za doručení domů platí pro jednorázové doručení. Pokud nebude zboží dodáno z důvodu viny člena klubu, nese tyto dodatečné náklady vzniklé v důsledku tohoto člen klubu. Člen klubu je povinen při převzetí zkontrolovat neporušenost obalu produktu, tak aby v případě řádného plnění obdržel produkt podepsáním dodacího listu, čímž potvrdí skutečnost, místo a datum plnění. Pokud člen klubu po obdržení zjistí jakékoli viditelné poškození balíčku, je oprávněn převzetí odmítnout, což musí být uvedeno na dodacím listu



který musí člen klubu podepsat. Dopravce odpovídá za jakékoliv škody způsobené během přepravy.

Více informací o cenách a dodacích lhůtách se dozvíte na následující stránce:

[https://www.flavonmax.com/trainingcenter/doc/delivery\\_en\\_2020.pdf](https://www.flavonmax.com/trainingcenter/doc/delivery_en_2020.pdf)

#### 9.1. / Odpovědnost za doručení

Flavon nelze vinit z nedodání, a tedy z nesplnění objednávky, pokud

- a. doručovací adresa poskytnutá členem klubu není přístupná žádnému z vozidel používaných dopravcem
- b. člen klubu uvedl špatnou dodací adresu a telefonický kontakt pro Flavon
- c. člen klubu zásilku nepřijme z důvodu svých vlastních vad nebo problémů

Flavon spravuje a předává doručovací společnosti osobní identifikační údaje nezbytné k identifikaci člena klubu za účelem vytvoření smlouvy, definování jejího obsahu, úpravy, sledování jejího plnění, fakturace výsledných poplatků a vymáhání souvisejících nároků.

#### 9.2. / Příplatek za vzdálenou a těžko přístupnou oblast

Přeprava do těžko dostupné domácí nebo mezinárodní oblasti s nízkou populací vyžaduje vyšší náklady na dopravu. Příplatek za vzdálenou a těžko přístupnou oblast musí být navržen tak, aby adekvátně odrážel poskytování služeb v těchto oblastech.

Příplatek za vzdálenou a těžko přístupnou oblast stanoví přepravce balíků na základě smlouvy se společností Flavon, vždy individuálně, na základě doručovací adresy.

Člen klubu je povinen zaplatit příplatek na základě informací od společnosti Flavon.

Další informace o příplatcích ve vzdálených a těžko dostupných oblastech najdete na následujícím webu: <https://www.ups.com/hu/hu/shipping/zones-and-rates/area-surcharge.page>

## **10. / Právo na odstoupení**

### 10.1. / Právo na odstoupení společnosti Flavon

Společnost Flavon má právo na odstoupení, pokud bylo objednáno zboží, které není na skladě, a společnost Flavon jej již není schopna získat včas. V případě odstoupení bude společnost Flavon neprodleně kontaktovat kupujícího, tak aby sjednala jednání a na základě dohody stran upravila objednaný produkt na jiný produkt, a pokud jej kupující nepřijme, vrátímu společnost Flavon částku již zaplacenou kupující, a to na bankovní účet kupujícího do 14 dnů.

## 10.2. / Právo na odstoupení kupujícího

Flavon informuje své zákazníky, že v případě objednaného produktu má zákazník, jednající jako spotřebitel, právo na odstoupení od smlouvy v souladu s 45/2014. (II.26) Podle § 29 písm. D) ae) nařízení vlády.

## 10.3. / Postup uplatnění práva zákazníka na odstoupení

Spotřebitelem je (pouze fyzické osoby, nevládní organizace, církevní právnické osoby, byty, bytová družstva, mikropodniky, malé a střední podniky jednající pro jiné účely než pro vlastní povolání a ekonomickou činnost) fyzická osoba, která nakupuje, objednává, přijímá, používá, nebo je příjemcem obchodních sdělení nebo nabídek souvisejících se zbožím. V případě smlouvy o prodeji produktu má spotřebitel nárok:

- a. produkt
- b. v případě prodeje více produktů, pokud je každý produkt dodáván v jinou dobu, poslední dodaný produkt
- c. v případě produktu sestávajícího z několika šarží nebo kusů poslední šarže nebo kus dodaný spotřebitelem nebo třetí stranou jinou než jím určený dopravce

odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do čtrnácti 14 dnů od data přijetí. Spotřebitel může také uplatnit své právo na odstoupení od data uzavření smlouvy do dne převzetí produktu. Pokud si spotřebitel přeje uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy, musí společnosti Flavon zaslat jednoznačné prohlášení o svém úmyslu odstoupit (poštou do sídla společnosti Flavon nebo elektronickou poštou) prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v bodě 1 těchto VSP. Za tímto účelem může spotřebitel také použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy v e-mailu s potvrzením objednávky. Spotřebitel uplatní své právo na odstoupení ve stanovené lhůtě, pokud zašle oznámení o odstoupení společnosti Flavon před uplynutím výše uvedené lhůty. Spotřebitel je povinen prokázat, že využil svého práva na odstoupení od smlouvy v souladu s ustanoveními uvedenými v této části. Flavon okamžitě potvrdí přijetí oznámením spotřebitele o odstoupení e-mailem. V případě písemného odstoupení od smlouvy se má za to, že bylo potvrzeno včas, pokud spotřebitel pošle své prohlášení společnosti Flavon do 14 kalendářních dnů (i 14. kalendářní den). Při oznámení poštou společnost Flavon zohlední datum odeslání a v případě oznámení e-mailem čas odeslání e-mailu pro výpočet lhůty. Spotřebitel musí zaslat dopis doporučeně, aby bylo možné věrohodně prokázat datum odeslání. V případě odstoupení je spotřebitel povinen vrátit objednaný produkt na adresu společnosti Flavon bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od oznámení jeho prohlášení o odstoupení. Lhůta se považuje za splněnou, pokud spotřebitel odešle produkt před uplynutím 14-denní lhůty. Přímé náklady na vrácení produktu společnosti Flavon nese spotřebitel. Flavon není schopen vyzvednout balíček, který byl vrácený na dobírku. Kromě nákladů na vrácení produktu nenese spotřebitel v souvislosti s výběrem zboží žádné další náklady. Chtěli bychom vás informovat, že kupující jako spotřebitel může nést odpovědnost za znehodnocení produktu, pouze pokud k němu došlo v

důsledku použití nad rámec použití nezbytného k určení povahy, vlastností a fungování produktu. Pokud spotřebitel odstoupí od smlouvy, společnost Flavon uhradí veškeré náhrady zaplacené spotřebitelem, včetně nákladů na dopravu (platí se za doručení), a to okamžitě, nejpozději však do 14 dnů od obdržení prohlášení spotřebitele o odstoupení, s výjimkou vzniklých dodatečných nákladů, že spotřebitel zvolil jiný způsob dopravy, než je nejlevnější standardní způsob dopravy nabízený společností Flavon. Společnost Flavon je oprávněna zdržet vrácení peněz, dokud nebude produkt vrácen nebo dokud spotřebitel neposkytne věrohodný důkaz, že byl vrácen. Flavon zohlední dřívější datum. V případě odstoupení bude společnost Flavon refundovat částku vrácenou spotřebiteli stejným způsobem jako platební metoda použitá spotřebitelem, pokud spotřebitel výslovně nesouhlasí s použitím jiné platební metody av důsledku použití této metody refundace nevznikají spotřebiteli žádné další náklady.

#### 10.4. / Výjimky z práva spotřebitele na odstoupení

Spotřebitel nemůže uplatnit právo na odstoupení od smlouvy u následujících produktů prodávaných společností Flavon:

- a. u produktu, jehož cenu nebo poplatek nemůže společnost Flavon ovlivnit na peněžním trhu, může během 14-denní lhůty dojít k možným výkyvům
- b. v případě neprefabrikovaného výrobku, který byl vyroben prodávajícím na základě pokynů spotřebitele nebo na výslovnou žádost, nebo v případě produktu, který byl prokazatelně přizpůsoben kupujícímu
- c. v případě uzavřeného výrobku, který ze zdravotních nebo hygienických důvodů nelze po otevření po dodání vrátit
- d. pokud jde o produkt, který je ze své podstaty po přenosu neoddělitelně smíchán s jiným produktem.

#### 10.5. / Vzor pro prohlášení o odstoupení

Za tímto účelem může spotřebitel také použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy v e-mailu s potvrzením objednávky.

**Vzor prohlášení o odstoupení / ukončení smlouvy**  
(vyplňte a vraťte pouze v případě úmyslu odstoupit od smlouvy)

Adresát: Flavon Group Česko s.r.o., 738 01 Frýdek-Místek, 1. máje 741,

Já, níže podepsaný, prohlašuji, že uplatňuji své právo na odstoupení / ukončení smlouvy týkající se smlouvy o prodeji následujících produktů nebo poskytování následujících služeb:

Datum uzavření smlouvy / datum přijetí:

Jméno spotřebitele (spotřebitelů):

Adresa spotřebitele (spotřebitelů):

Podpis spotřebitele (spotřebitelů): (pouze v papírové podobě)

Datum

### 11./ Vadné plnění, reklamační řízení, záruka

Ve všech případech společnost Flavon zajišťuje neporušenost dodávaného zboží a správné balení. Pokud je zásilka křehká nebo vzhledem k povaze obsahu vyžaduje zvláštní zacházení, společnost Flavon při odeslání zásilky jasně označí štítkem „křehká“, čímž zajistí, že očekává náležitou péči pro předcházení případné škody způsobené dopravou.

Rádi bychom upozornili všechny naše členy klubu na skutečnost, že pokud při převzetí zásilky zjistí jakékoliv nedostatky v množství nebo v kvalitě, tak jsou oprávněni za přítomnosti zaměstnance přepravní společnosti vypracovat zprávu o škodě nebo si ji výslovně vyžádat od přepravce. Pokud takový protokol o škodě nezařadíte, bude mít za následek propadnutí práva.

Pokud není částečná ztráta nebo poškození ihned při dodání rozpoznatelné, můžete jako kupující písemně informovat dodavatele do tří pracovních dnů od dodání po zjištění. S ohledem na to vše bychom chtěli upozornit všechny naše členy klubu, aby zboží kontrolovali, zda není poškozené, do 3 pracovních dnů od převzetí zboží, protože škody během přepravy je možné uplatnit pouze během těchto 3 pracovních dnů.

Flavon neodpovídá za žádné škody na zboží vyplývající z přepravy.

#### 11.1 / Vadné plnění

Flavon plní nedostatečně či vadou, pokud služba nesplňuje požadavky na kvalitu stanovené ve smlouvě nebo v právních předpisech v době plnění. Společnost Flavon neplní nedostatečně nebo vadou, pokud kupující věděl o vadě v době uzavření smlouvy nebo o vadě měl vědět v době uzavření smlouvy. Flavon má záruční odpovědnost za vadné plnění.

#### 11.2. / Reklamační řízení

Uplatnění reklamačních práv: V případě chybného plnění společnosti Flavon může kupující uplatnit nárok na reklamaci vůči společnosti Flavon v souladu s pravidly Občanského Zákoníku.

Práva, která lze uplatnit během reklamace: Kupující může podle svého uvážení uplatnit následující reklamace:

Můžete požádat o opravu nebo výměnu, pokud není nemožné, aby společnost Flavon splnila Vámi zvolený požadavek nebo pokud by společnosti Flavon nevznikly nepřiměřené

dodatečné náklady na splnění vašich dalších požadavků. Pokud o opravu nebo výměnu nepožádal nebo nemohl požádat kupující, může kupující požadovat přiměřené dodání protiplnění nebo může být vada opravena nebo jinak opravena kupujícím na náklady společnosti Flavon nebo v konečném důsledku může odstoupit od smlouvy.

Může převést ze zvolené záruky na jinou, avšak náklady na převod nese kupující, pokud to nebylo odůvodněno nebo stanoveno společností Flavon.

Termín uplatnění záruční reklamace: Kupující je povinen vadu nahlásit neprodleně po jejím zjištění, nejpozději však do dvou měsíců od zjištění vady. Vezměte však na vědomí, že po uplynutí dvouleté promlčecí doby od plnění smlouvy již nebudete moci uplatnit svá záruční práva.

Uplatnění reklamace: Kupující může uplatnit svůj nárok na záruku na dodávky proti společnosti Flavon.

Další podmínky pro uplatnění reklamace: Do šesti měsíců od provedení neexistují žádné jiné podmínky pro uplatnění reklamace než oznámení vady, pokud kupující potvrdí, že produkt nebo služba byla poskytnuta společností Flavon. Kupující však šest měsíců po plnění prokáže, že vada uznaná kupujícím již v době plnění existovala.

### 11.3. / Záruka na výrobek

Vymáhání záručního práva: V případě vady movité věci (produktu) je kupující - dle svého uvážení - povinen a může uplatnit právo nebo záruční reklamaci produktu uvedenou v bodě 11.2.

Práva, která lze uplatnit během reklamace produktu: Kupující může jako reklamaci požadovat pouze opravu nebo výměnu vadného produktu.

V jakém případě je výrobek považován za vadný: Výrobek je vadný, pokud nesplňuje požadavky na jakost platné v době uvedení na trh nebo pokud nemá vlastnosti stanovené výrobcem.

Termín ověření reklamace produktu: Kupující může potvrdit reklamaci produktu do dvou let od uvedení produktu na trh výrobcem. Po uplynutí této doby ztratí toto oprávnění.

Záruka na produkt: Kupující může uplatnit nárok na záruku na produkt pouze u výrobce nebo distributora movitého zboží. Vadu výrobku musí kupující prokázat v případě reklamace výrobku.

Výjimka ze záruky výrobce (distributora) na výrobek:

Výrobce (distributor) je osvobozen od své záruční povinnosti pouze tehdy, pokud prokáže, že:

- výrobek nebyl vyroben nebo uveden na trh v rámci jeho podnikání, nebo

- vada nebyla zjistitelná v době uvedení na trh podle stavu techniky nebo
- vada výrobku vyplývá z aplikaci legislativy nebo závazného úředního předpisu.

Stačí, aby výrobce (distributor) prokázal jeden z těchto důvodů pro výjimku.

Chtěli bychom upozornit kupující na skutečnost, že kvůli stejné vadě nemohou současně vymáhat záruku a reklamaci na výrobek. Pokud je však reklamacie produktu úspěšně uplatněna, můžete uplatnit záruční reklamaci u výrobce vyměněného produktu nebo opraveného dílu.

## 12./ Možnosti vymáhání

### 12.1. / Místo vyřizování stížností

Kupující může podávat stížnosti spotřebitelů týkající se zboží nebo činností společnosti Flavon osobně nebo poštou na tyto kontakty: Flavon Group Česko s.r.o., 738 01 Frýdek- Místek, 1. máje 741

### 12.2. / Způsob vyřizování stížností

Flavon, pokud je to možné, okamžitě napraví vaši slovní stížnost. Pokud slovní stížnost nelze napravit okamžitě, vzhledem k povaze stížnosti nebo pokud kupující nesouhlasí s vyřízením stížnosti, Flavon bude o stížnosti vést záznam, který bude uchovávat po dobu pěti let, spolu s jeho věcnou odpovědí. Flavon je povinen poskytnout kopii zápisu kupujícímu na místě v případě ústní stížnosti sdělené osobně (v provozovně), nebo není-li to možné, v souladu s níže uvedenými pravidly pro písemnou stížnost. V případě ústní stížnosti sděleno telefonicky nebo jinou elektronickou komunikační službou zašle společnost Flavon kopii zápisu kupujícímu nejpozději ve lhůtě odpovědi. Ve všech ostatních případech bude společnost Flavon postupovat podle pravidel pro písemnou stížnost. Stížnosti zaznamenané telefonicky nebo jinými komunikačními prostředky bude společnosti Flavon přidělen jedinečný identifikátor, který později usnadní dohledání stížnosti. Flavon odpoví na stížnost obdrženou písemně do 30 dnů. Opatření znamená doručení poštou ve smyslu této smlouvy. Pokud bude stížnost zamítnuta, společnost Flavon informuje kupujícího o důvodu zamítnutí.

## 12./ Možnosti uplatnění práv

Zjistí-li spotřebitel porušení svých spotřebitelských práv, má právo podat stížnost u orgánu ochrany spotřebitele v místě jeho bydliště. Po posouzení stížnosti rozhodne orgán o průběhu řízení na ochranu spotřebitele. Úřední úkoly ochrany spotřebitele prvního stupně vykonávají úřady hlavního města a kraje příslušné podle místa bydliště spotřebitele, jejichž seznam je uveden zde: <http://www.kormanyhivatal.hu/>

### 12.4./ Právní spory

Pokud během jednání se společností Flavon nebude vyřešen žádný spotřebitelský spor mezi společností Flavon a kupujícím, má kupující k dispozici následující možnosti vymáhání:

a. Zahájení řízení smírčího orgánu se smírčím orgánem příslušným podle místa bydliště spotřebitele.

b. Řešení online sporů: 21. května 2013 o řešení sporů online pro spotřebitele a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22 / ES (směrnice o řešení spotřebitelských sporů online). Na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 (dále jen „nařízení“) vytvořila Evropská komise platformu pro řešení sporů online, která bude k dispozici od 15. února 2016 pro spotřebitele i obchodníky. Oblast působnosti nařízení se přímo vztahuje na obchodníky zapojené do smluv o prodeji online nebo o službách uzavíraných v EU a se sídlem v Maďarsku, pokud vznikne spotřebitelský spor v souvislosti se smlouvou o prodeji online nebo službami uzavřenou mezi ním a spotřebitelem. V případě přeshraničního spotřebitelského sporu bude jeho spor s internetovým obchodem EU v Maďarsku urovnáván výhradně smírčím orgánem, který bude působit pod budapeštskou obchodní a průmyslovou komorou. Chcete-li používat platformu pro řešení sporů online, musíte se nejprve zaregistrovat u Evropské komise. Platformu pro řešení sporů online můžete otevřít po registraci v systému Evropské komise pomocí následujícího odkazu: <http://ec.europa.eu/odr>.

Po načtení stránky vyberte požadovaný jazyk, přihlaste se a postupujte podle pokynů na stránce. Máte-li jakékoli další otázky týkající se přeshraničního řešení sporů online, může vám Budapeštská smírčí rada poskytnout podrobné informace.

Smírčí rada v Budapešti: 1016 Budapešť, Krisztina krt. 99 III. em. 310 Poštovní adresa: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mailová adresa: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu) Fax: 06 (1) 488 21 86 Telefon: 06 (1) 488 21 31

Nákup na webové stránce předpokládá, že si je kupující vědom a přijímá možnosti a omezení internetu, zejména pokud jde o technické parametry a chyby.

Datum uvedení platností těchto všeobecných smluvních podmínek (VSP): 25. června 2021.