



---

## Obchodní podmínky

---

### 1. Úvodní ustanovení

- i. Těmito obchodními podmínkami se upřesňuje vztah mezi společností ESSENS NETWORKING s.r.o. se sídlem Zaoralova 3045/1e, PSČ 628 00 Brno, IČ: 05676681, zapsané u Krajského soudu v Brně, spisová značka C, vložka 97307, jako prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu [www.essens.cz](http://www.essens.cz) a zákazníkem, který s prodávajícím uzavírá kupní smlouvu.
- ii. Tyto podmínky jsou určeny primárně pro koupi zboží registrovaným členem Klubu ESSENS prostřednictvím internetového obchodu. Přiměřeně se vztahují i na koupě zboží prostřednictvím zákaznické linky či uskutečněné osobně na pobočce.

### 2. Uzavření kupní smlouvy

- i. Kupní smlouvu je možné uzavřít:
  - prostřednictvím internetového obchodu na webových stránkách [www.essens.cz](http://www.essens.cz). Vybrané zboží se vkládá do košíku, jehož stav je možné sledovat v pravém horním rohu. Před odesláním objednávky je zákazník srozuměn s koncovou cenou i bodovou hodnotou objednávky. Pro uplatnění provizí na slevu z objednávky je nutné zadat čtyřmístný číselný PIN kód. Ceny produktů ESSENS se řídí platným ceníkem, který je k dispozici na webových stránkách [www.essens.cz](http://www.essens.cz). U akčních produktů si prodávající vyhrazuje právo na změny a prohlašuje, že se nejedná o veřejnou nabídku a je oprávněna v závažném případě objednávku nepřijmout. E-shopové objednávky nabízí dva způsoby platby – dobírka a bezhotovostní úhrada platební kartou (např. VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro apod.) prostřednictvím platební brány. U první objednávky bude akceptována pouze úhrada platební kartou. Při úhradě objednávky platební kartou se získaný bodový obrat okamžitě načte do systému. V případě, že dojde v průběhu zadávání objednávky k vyprodání zboží, bude zákazník kontaktován operátorkou a osobně se domluví na dalším postupu. V rámci objednávek přes e-shop je možno zvolit jako způsob doručení vyzvednutí na pobočce, a to po předešlé úhradě platební kartou.
  - telefonicky na tel. číslech +420 541 554 555 (pevná linka), + 420 773 750 222, + 420 773 750 444 (mobilní čísla). Operátorka objednávku zadá do objednávkového systému na základě požadavků. Pro uplatnění provizí na slevu z objednávky je nutné nahlásit čtyřmístný číselný PIN kód. Telefonické objednávky je možné uhradit pouze na dobírku, platba platební kartou není možná. Provozní doba pro telefonické objednávky je každý pracovní den od 8:00 do 18:00 hodin, v období letních prázdnin do 16:00 hodin. Před ukončením telefonického hovoru operátorka vždy zopakuje obsah objednávky, který si spolu se členem odsouhlasí a na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
  - přes e-mail [objednavka@essens.cz](mailto:objednavka@essens.cz). Objedávka musí obsahovat informace o vybraném zboží, jeho počtu, kontaktní údaje vč. členského čísla ESSENS, které bylo zákazníkovi přiděleno při registraci. Pro uplatnění provizí na slevu z objednávky je nutné uvést čtyřmístný číselný PIN kód. E-mailové objednávky je možné uhradit pouze na dobírku, platba platební kartou není možná. V případě, že dojde v průběhu zadávání objednávky k vyprodání zboží, bude zákazník kontaktován operátorkou a osobně se domluví na dalším postupu. Objedávky doručené po ukončení otevírací doby budou zpracovány následující pracovní den.
  - osobně na pobočce v Brně. Osobní odběr je možný na adrese pobočky ESSENS NETWORKING s.r.o., Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno. Akceptována je pouze platba v hotovosti. Pro uplatnění provizí na slevu z objednávky je nutné nahlásit čtyřmístný číselný PIN kód. Otevírací doba je každý všední den od 8:00 do 18:00 hodin, v období letních prázdnin do 16:00 hodin.
- ii. V případě kupní smlouvy uzavírané na dálku představuje objednávka učiněná jejím odesláním v internetovém obchodě nebo prostřednictvím zákaznické linky návrh na uzavření kupní smlouvy. Objedávka je platná po dobu 7 dní. Kupní smlouva je pak uzavřena přijetím návrhu ze strany prodávajícího ve formě odeslání objednaného zboží.
- iii. Proávající dodává zákazníkům zboží dle jejich objednávky a dle dostupných skladových zásob. V konkrétních případech (zejména při slevových akcích) je prodávající oprávněn určit maximální množství, které lze dodat zákazníkovi. Podmínky jednotlivých slevových akcí jsou uvedeny v poznámce u každé vyhlášené akce.

### 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 reklamace@essens.cz nebo na tel. čísle +420 541 554 554 (pevná linka) nebo +420 773 750 333 (mobilní číslo).
- iii. Pokud zákazník odstupuje od smlouvy, vrátí prodávající kupní cenu zboží. Uvedené peněžní prostředky prodávající vrátí bezodkladně, nejpozději do 14 dnů ode dne vrácení zboží prodávajícímu. K platbě bude použit stejný platební prostředek jako při placení kupní ceny zákazníkem, nedohodnou-li se strany jinak.
- iv. Zboží je potřebné bezodkladně, nejpozději však do 7 dnů ode dne odstoupení, zaslat na adresu ESSENS NETWORKING s.r.o., reklamační oddělení, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, nebo jej osobně doručit na pobočku. Pokud v souvislosti s uzavřením smlouvy zašle prodávající zákazníkovi zboží navíc zdarma ("dárek"), je potřebné vrátit i tento dárek. Náklady spojené s vrácením zboží hradí v tomto případě zákazník.
- v. Proávající 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 (např. použije-li zákazník 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).

### 4. Reklamacce

- i. Má-li zboží při dodání vadu, je zákazník oprávněn požadovat odstranění vady prostřednictvím náhradního dodání nebo opravy. V případě, že by takové odstranění vady bylo pro prodávajícího nemožné, je zákazník oprávněn 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. Proávající upozorňuje, že zvýšenou citlivostí 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 objednávky zákazníka. 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 reklamacce je možné zaslat na e-mail reklamace@essens.cz nebo kontaktovat prodávajícího telefonicky na tel. čísle 541 554 554 (pevná linka) nebo 773 750 333 (mobil). Reklamované zboží je potřebné zaslat spolu s kopií faktury a průvodním dopisem na adresu ESSENS NETWORKING s.r.o., reklamační oddělení, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, nebo jej osobně doručit na pobočku.
- v. O průběhu reklamacce, zejména o jejím přijetí, vyřízení či zamítnutí bude prodávající zákazníka informovat prostřednictvím e-mailových zpráv, či telefonicky.
- vi. O reklamaci rozhodne prodávající bezodkladně. Vyřízení reklamacce 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 reklamacce prodávající.

### 5. Nekompletní obsah po převzetí zásilky

- i. Neobsahuje-li zásilka všechny produkty uvedené na faktuře, která je vždy její součástí, je nutné neprodleně po zjištění (max. 5 dní po převzetí zásilky) zaslat e-mail na reklamace@essens.cz s následujícími náležitostmi: krátký a stručný popis chybějících produktů, aktuální váha zásilky, fotodokumentace celé zásilky a kopie faktury.
- ii. Proávající prověří kamerové záznamy z průběhu expedice, nebude-li váha zásilky při doručení souhlasit s váhou naměřenou před expedicí, bude zahájeno reklamační řízení s dopravcem.
- iii. Pokud došlo k pochybení v procesu expedice ještě před předáním dopravci a produkt nebyl ve skladu zabalen, budou zákazníkovi nabídnuty dvě možnosti: vrácení peněz za chybějící produkt nebo zaslání chybějícího produktu v příští objednávce.

### 6. 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. Prodávající si vyhrazuje právo poskytnout dodání zboží ve vybraných případech zdarma.
- iii. Objednávka doručená do 14:00 hod. pracovního dne, je zpravidla ještě tentýž den vyexpedována a předána dopravci. V odůvodněných případech se však může termín expedice prodloužit, avšak u většiny objednávek to stihneme do 2 - 3 pracovních dní. Obvykle se tak může stát v předvánočním období nebo při zvýšeném nárůstu objednávek spojených s mimořádnou akcí. Zboží je doručováno přepravní společností Direct Parcel Distribution CZ s. r. o. (DPD).

## CENA PŘEPRAVNÉHO

- při objednávce v bodové hodnotě 70 bodů a více je přepravné ZDARMA
- při objednávce v bodové hodnotě 40 až 69 bodů je přepravné 50 Kč
- při objednávce v bodové hodnotě do 39 bodů je přepravné 100 Kč

## POSTUP SPOLEČNOSTI DPD PŘI DORUČOVÁNÍ BALÍKŮ

- den předem odešle spol. DPD prostřednictvím SMS oznámení o doručení zásilky
- v den doručení upřesní spol. DPD čas doručení zásilky
- je možné si domluvit vyzvednutí zásilky na depu nebo jednom z mnoha výdejních míst spol. DPD
- dobírku je možné uhradit v hotovosti nebo platební kartou
- v případě neúspěšného doručení zásilky zanechá kurýr na uvedené adrese Oznámení o nedoručení
- po druhém neúspěšném pokusu o doručení je zásilka ponechána na depu po dobu 7 dní, během této doby se zákaznický servis DPD pokusí o kontakt za účelem upřesnění podmínek doručení
- celý doručovací cyklus zásilky je možné sledovat na stránkách [www.dpd.cz](http://www.dpd.cz)

## POSTUP PŘI PŘEVZETÍ ZÁSILKY OD DOPRAVCE

- před převzetím zásilky od kurýra je nutné zkontrolovat obal zásilky, není-li poškozen (zdeformován, roztržen, promáčen, přelepen jinou páskou než originální ESSENS, popř. přelepen přes ESSENS páskou páskou jinou)
- pokud se jeví zásilka poškozena, je třeba ji nepřebírat a zkontaktovat prodávajícího na tel. číslech: +420 541 554 554 (pevná linka), + 420 773 750 333 (mobilní číslo) nebo na e-mail [reklamace@essens.cz](mailto:reklamace@essens.cz)
- jakmile se zásilka vrátí na pobočku prodávajícího, bude odeslána nová
- dojde-li k převzetí poškozené zásilky od dopravce, záruka se na produkty, které byly poškozené při přepravě, nevztahuje
- pokud dopravce nepředá zásilku osobně, zanechá ji např. u dveří/v zahradě apod. a je-li tato zásilka poškozená (roztrhaná, pomačkaná, promáčená), neotvírejte ji a vraťte ji na nejbližší depo příslušného dopravce; pokud takovou zásilku člen otevře, ztrácí nárok na její reklamaci
- pokud se nepodaří vaši zásilku doručit (nezastižení příjemce, chybná/nekompletní adresa, chybějící jméno příjemce na zvonku apod.), bude zásilka uložena na příslušném parcelshopu nebo depu, kde je nutné si ji do 7 dní vyzvednout, opakované doručení není možné; dopravce by měl příjemce o uložení zásilky na parcel shopu/depu informovat, doporučujeme však sledovat trasování vaší zásilky, které naleznete po přihlášení ve svém profilu v sekci Moje kancelář – Moje objednávky – symbol auta
- v případě nevyzvednutí zásilky se vrací zásilka zpět k nám a její opětovné odeslání a doručování již není možné; po obdržení zásilky bude vaše objednávka stornována a částka za objednávku mimo přepravní náklady vám bude vrácena zpět, následně můžete vytvořit novou objednávku
- V případě, že si zákazník zásilku nepřevzme, je povinen zaplatit přepravní náklady, a to i v případě platby na dobírku

## 7. Bodová uzávěrka

- i. Body za zakoupené produkty jsou počítány v rámci jednoho kalendářního měsíce – vždy od prvního dne v měsíci, přičemž bodová uzávěrka je každý poslední den v daném měsíci. Bližší informace a pravidla k bodové uzávěrce naleznete po přihlášení v sekci „Podpora“.

## 8. Další práva a povinnosti smluvních stran, řešení sporů

- i. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží. Prodávající tímto výslovně uplatňuje ke zboží výhradu vlastnického práva až do doby jeho zaplacení dle ustanovení § 2132 a násl. občanského zákoníku. Kupující uzavřením kupní smlouvy uvedenou výhradu přijímá. Odpovědnost za nahodilou zkázu, poškození či ztrátu zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy měl kupující povinnost zboží převzít, ale v rozporu s kupní smlouvou tak neučinil.



- ii. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- iii. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany 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.
- iv. Mimosoudní vyřizování stížností kupujících spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy: reklamace@essens.cz.  
Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- v. V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, identifikační číslo 000 20 869, se sídlem Štěpánská 567/15, Nové Město, 120 00 Praha 2, Česká republika, e-mail: adr@coi.cz, webová stránka: www.adr.coi.cz.
- vi. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Česká republika, 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).
- vii. Kupující tímto na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## 9. Podmínky ochrany osobních údajů

- i. Prodávající je správcem osobních údajů podle čl. 4 bod 7 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) (dále jen „správce“).
- ii. Osobními údaji se rozumí veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.
- iii. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.
- iv. Správce zpracovává osobní údaje, které správce získal na základě plnění objednávky zákazníka.
- v. Správce zpracovává identifikační a kontaktní údaje a údaje nezbytné pro plnění smlouvy.
- vi. Zákonným důvodem zpracování osobních údajů je plnění smlouvy mezi zákazníkem a správcem podle čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR, oprávněný zájem správce na poskytování přímého marketingu (zejména pro zaslání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR, Váš souhlas se zpracováním pro účely poskytování přímého marketingu (zejména pro zaslání obchodních sdělení a newsletterů) podle čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR ve spojení s § 7 odst. 2 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti v případě, že nedošlo k objednávce zboží nebo služby.
- vii. Účelem zpracování osobních údajů je vyřízení objednávky zákazníka a výkon práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a správcem; při objednávce jsou vyžadovány osobní údaje, které jsou nutné pro úspěšné vyřízení objednávky (jméno a adresa, kontakt), poskytnutí osobních údajů je nutným požadavkem pro uzavření a plnění smlouvy, bez poskytnutí osobních údajů není možné smlouvu uzavřít či jí ze strany správce plnit, zasílat obchodních sdělení a činit další marketingové aktivity.
- viii. Správce uchovává osobní údaje po dobu nezbytnou k výkonu práv a povinností vyplývajících ze smluvního vztahu mezi zákazníkem a správcem a uplatňování nároků z těchto smluvních vztahů nebo po dobu, než je odvolán souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu.
- ix. Po uplynutí doby uchovávání osobních údajů správce osobní údaje vymaže.
- x. Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů osobami podléjícími se na dodání zboží / služeb / realizaci plateb na základě smlouvy, zajištění služby provozování e-shopu a další služby v souvislosti s provozováním e-shopu, zajištění marketingové služby. Správce je oprávněn uvedeným osobám v nezbytném rozsahu poskytnout osobní údaje zákazníka.
- xi. Správce nemá v úmyslu předat osobní údaje do třetí země (do země mimo EU) nebo mezinárodní organizaci.
- xii. Za podmínek stanovených v GDPR máte právo na přístup ke svým osobním údajům dle čl. 15 GDPR, právo opravu osobních údajů dle čl. 16 GDPR, popřípadě omezení zpracování dle čl. 18 GDPR, právo na výmaz osobních údajů dle čl. 17 GDPR, právo vznést námitku proti zpracování dle čl. 21 GDPR, právo na přenositelnost údajů dle čl. 20 GDPR, právo odvolat souhlas se zpracováním písemně nebo elektronicky na adresu nebo email správce. Odvolat souhlas můžete kdykoli ve svém vlastním účtu zákazníka. Dále máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů v případě, že se domníváte, že bylo porušeno Vaše právo na ochranu osobních údajů.



- xiii. Správce prohlašuje, že přijal veškerá vhodná technická a organizační opatření k zabezpečení osobních údajů. Správce přijal technická opatření k zabezpečení datových úložišť a úložišť osobních údajů v listinné podobě, zejména zabezpečeného / šifrovaného přístupu na web, šifrování hesel zákazníků v databázi, pravidelných aktualizací systému, pravidelné zálohy systému. Správce prohlašuje, že k osobním údajům mají přístup pouze jím pověřené osoby.
- xiv. Zákazník souhlasí s Podmínkami ochrany osobních údajů odesláním objednávky z internetového obchodu a potvrzuje tím, že se seznámil s podmínkami ochrany osobních údajů a že je v celém rozsahu přijímá.
- xv. Správce je oprávněn tyto podmínky změnit. Novou verzi podmínek ochrany osobních údajů zveřejní na svých internetových stránkách.

## **10. Autorská práva**

- i. Všechna práva k webovým stránkám prodávajícího, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozvržení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, náleží prodávajícímu.

## **11. Závěrečná ustanovení**

- i. Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím se řídí právním řádem České republiky. Pokud závazkový právní vztah založený kupní smlouvou obsahuje zahraniční prvek, pak strany sjednávají, že se jejich smluvní vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- ii. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností konkrétního ustanovení obchodních podmínek není dotčena platnost ostatních jejich ustanovení. Změny a doplňky kupní smlouvy či obchodních podmínek vyžadují písemnou formu.
- iii. Proávající nenese odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů třetích osob do internetového obchodu nebo v důsledku jeho užití v rozporu s jeho určením. Kupující nesmí při využívání internetového obchodu používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmí vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít programové vybavení nebo další součásti tvořící internetový obchod a užívat internetový obchod nebo jeho části či softwarové vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením či účelem.

Tyto podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 1. 2021.

