

Obchodní podmínky e-shopu nupreme.com



1. Kdo jsme (údaje o prodávajícím)	2
2. Informace o zboží a cenách	2
3. Uživatelský účet	3
4. Objednávka a uzavření smlouvy	3
5. Ceny a způsoby platby	4
6. Doprava a dodání zboží	5
7. Odstoupení od smlouvy (vrácení zboží)	6
8. Reklamáce (práva z vadného plnění)	8
9. Odpovědnost a doplňky stravy (důležitá upozornění)	10
10. Ověřování recenzí a hodnocení	11
11. Ochrana osobních údajů (GDPR)	11
12. Závěrečná ustanovení	12

1. Kdo jsme (údaje o prodávajícím)

Jsme Empower Company s.r.o., IČO: 24785385, DIČ: CZ24785385, se sídlem Náměstí Bedřicha Hrozného 1755, 289 22 Lysá nad Labem, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 174057. Provozujeme e-shop NUPREME.COM, který se specializuje na doplňky stravy a vitamíny pro podporu Vašeho zdraví. Naši provozovnu a sklad najdete na adrese Pražská 298, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav (po předchozí domluvě zde umožňujeme i osobní odběr zboží). Kontaktovat nás můžete na e-mailu objednavky@nupreme.com nebo telefonu +420 601 155 878. Jsme tu pro vás každý všední den od 8:00 do 16:00 hodin a rádi poradíme s výběrem produktů.

Tyto obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti mezi námi jako prodávajícím a vámi jako kupujícím při nákupu v našem e-shopu. Jsou nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi námi na dálku (online). Pokud bychom se s vámi individuálně domluvili na něčem, co se od těchto podmínek liší (např. speciální sleva nebo nestandardní způsob dodání), má taková individuální dohoda přednost před těmito obchodními podmínkami.

Pro zjednodušení v těchto podmínkách používáme označení „my“ nebo „prodávající“ pro naši společnost a „vy“ nebo „kupující“ pro vás jakožto zákazníka. Nakupovat u nás mohou spotřebitelé i podnikatelé; pokud však nakupujete jako spotřebitel (nejste-li právnická osoba a neuvádíte IČ), náleží vám zvláštní ochrana dle platných zákonů. Pokud do objednávky uvedete své IČ, považujeme vás za podnikatele (nejste chráněn režimem pro spotřebitele) a některá zvýhodnění se na vás nevztahují – například právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu či zvláštní pravidla reklamací (řídíme se pak obchodním zákoníkem a obecnými předpisy). Náš smluvní vztah se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb.) a předpisů na ochranu spotřebitele. Kupní smlouvu i tyto obchodní podmínky uzavíráme v českém jazyce.

2. Informace o zboží a cenách

Na našem e-shopu najdete u každého produktu podrobné informace – popis, složení, případně účinky a další údaje. Snažíme se, aby byly informace přesné, aktuální a pomohly vám s výběrem. Všechny ceny produktů jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty (DPH) a případných dalších poplatků (recyklační poplatek apod.). Cena nezahrnuje náklady na dodání zboží – ty se liší podle zvoleného způsobu dopravy a uvidíte je v průběhu objednávky (ještě před jejím závěrečným odesláním). Uvedené ceny a akční nabídky platí po dobu, kdy jsou zobrazeny v e-shopu. Pokud poskytujeme slevy či akční ceny, nelze je vzájemně kombinovat, nedohodneme-li se s vámi jinak.

Prezentace zboží v našem internetovém obchodě (včetně fotografií a popisů) má informativní charakter. Nejde o návrh na uzavření smlouvy z naší strany – jako prodávající

nejsme povinni uzavřít kupní smlouvu ohledně zboží prezentovaného na webu, dokud nepotvrdíme vaši objednávku (viz dále). Uzavření kupní smlouvy nastává teprve přijetím vaší objednávky z naší strany.

Výjimečně se může stát, že u produktu je uvedena zjevně chybná cena (např. vlivem technické chyby se zobrazí cena očividně nepřiměřeně nízká nebo nulová). V takovém případě nemáme povinnost zboží za tuto chybnou cenu dodat. Pokud byste si zboží za evidentně chybnou cenu objednali, budeme vás neprodleně kontaktovat s opravou ceny a nabídneme možnost uzavřít smlouvu za správnou cenu. Nesouhlasíte-li s opravenou cenou, objednávku zrušíme (odmítneme) a případná již uhrazená platba vám bude vrácena.

3. Uživatelský účet

Na našem webu si můžete vytvořit uživatelský účet pro pohodlnější nákupy, ale není to povinné. Nakoupit u nás můžete i bez registrace (jako tzv. host). Pokud se zaregistrujete, získáte přístup do svého účtu (Můj účet), kde uvidíte historii objednávek a nebudete muset při dalších nákupech znovu vyplňovat své údaje. Údaje, které při registraci či v objednávce zadáváte, prosíme udržujte aktuální a pravdivé.

Při přihlašování ke svému účtu používejte bezpečné heslo a uchovávejte své přístupové údaje v tajnosti. Nesdělujte přístup do svého účtu třetím osobám. My se vám do účtu nebudeme nijak přihlašovat ani po vás požadovat heslo (pokud by se to stalo, šlo by o podvod).

Váš uživatelský účet nemusí být dostupný neustále – občas potřebujeme provést údržbu systému nebo nasadit aktualizace. Za dočasnou nedostupnost účtu se předem omlouváme. Také si vyhrazujeme právo uživatelský účet zrušit, a to zejména v případech, kdy by byl v rozporu obchodními podmínkami nebo právními předpisy, případně pokud by byl dlouhodobě nevyužívaný. Pokud by k tomu mělo dojít, budeme vás informovat na váš registrovaný e-mail.

4. Objednávka a uzavření smlouvy

Objednávku zboží u nás vytvoříte tak, že vybrané zboží vložíte do virtuálního nákupního košíku a projdete objednávkovým procesem. V objednávkovém formuláři zvolíte požadované množství zboží, způsob dopravy a platby a vyplníte potřebné údaje (dodací a fakturační adresu, e-mail, telefon apod.). Před odesláním objednávky máte možnost zkontrolovat a upravit všechny zadané údaje – věnujte jim prosím pozornost. Objednávku potvrdíte a odešlete kliknutím na tlačítko „Objednat s povinností platby“. Odesláním objednávky zároveň potvrzujete, že souhlasíte s tímto nákupem za uvedenou cenu a že jste

se seznámili s těmito obchodními podmínkami. Na potvrzení toho je v procesu objednávky zaškrťovací políčko – bez jeho zaškrtnutí nelze objednávku odeslat.

Objednávka, kterou nám odešlete, je návrhem na uzavření kupní smlouvy. Po obdržení objednávky vám zašleme na e-mail potvrzení o přijetí objednávky (automatickou rekapitulaci). Toto potvrzení se však nepovažuje ihned za závazné přijetí vaší nabídky ze strany prodávajícího, pokud to v něm není výslovně uvedeno. Kupní smlouva je uzavřena až momentem, kdy vám e-mailem potvrdíme, že objednávku přijímáme a že zboží expedujeme (případně přímo doručení zboží, pokud k expedici dojde dříve než k e-mailovému potvrzení). V jednoduchosti – smlouva vznikne, jakmile od nás obdržíte zprávu, že objednávka byla potvrzena/vyřízena. Do té doby můžeme objednávku z různých důvodů odmítnout (např. pokud by došlo k výše zmíněné chybě v ceně, zboží by náhle nebylo dostupné apod.).

Pokud některý z vašich požadavků uvedených v objednávce nemůžeme splnit, zašleme vám na e-mail upravenou nabídku s možnými řešeními. Tato upravená nabídka se považuje za nový návrh na uzavření smlouvy a kupní smlouva je v takovém případě uzavřena až poté, co ji potvrdíte (odsouhlasíte upravené podmínky). Pokud se nedohodneme jinak, všechny přijaté objednávky jsou závazné. Do okamžiku uzavření kupní smlouvy (tj. do potvrzení přijetí objednávky z naší strany) můžete objednávku zrušit telefonicky či e-mailem, aniž by vám za to hrozily jakékoli sankce. Po uzavření smlouvy lze objednávku změnit nebo stornovat už jen na základě dohody s námi nebo v rámci zákonných možností (odstoupení při nákupu spotřebitelem – viz níže).

Kupní smlouva je uzavírána v elektronické podobě. Uzavřenou smlouvu (objednávku a naše potvrzení) archivujeme v elektronické podobě po dobu nezbytnou pro její splnění a pro dobu vyplývající z právních předpisů (např. pro účely účetnictví). Pokud byste potřebovali kopii těchto dokumentů, kontaktujte nás – rádi vám potřebné informace poskytneme. V e-mailu s potvrzením objednávky od nás obdržíte také shrnutí objednaného zboží a odkaz na aktuální znění obchodních podmínek.

K uzavření smlouvy dochází za použití prostředků komunikace na dálku (internet, e-mail, telefon). Náklady na použití těchto prostředků (internetové připojení, telefonní hovory) si nesete vy sami podle toho, co platíte svému poskytovateli služeb – neliší se od běžných sazeb, neúčtujeme vám nic navíc.

5. Ceny a způsoby platby

Způsob platby za objednané zboží si zvolíte v objednávce. Nabízíme tyto možnosti placení:

- Online platba kartou (VISA, MasterCard aj.) – rychlá platba přes zabezpečenou platební bránu.
- Online platba prostřednictvím platebního systému Google Pay, Apple Pay.

- Bankovní převod běžným příkazem – po objednání obdržíte platební instrukce a zboží zaplatíte převodem na náš účet (účet je vedený u ČSOB, pro CZK: 280181212/2010, pro EUR: 270568755/0300), popř. platbu uskutečníte pomocí QR kódu.
- Dobírka – platba při převzetí zboží v hotovosti nebo kartou dopravci (dle možností přepravce). Tato volba může být zpoplatněna drobným dobírkovým příplatkem – uvidíte v objednávce.
- Hotově při osobním odběru – pokud si zboží vyzvednete u nás osobně, můžete zaplatit na místě.

Nepřijímáme šeky ani poukázky, všechny bezhotovostní platby probíhají v CZK nebo v EUR, hotovost přijímáme pouze v CZK. Cena za zboží je splatná nejpozději při jeho převzetí, pokud není uhrazena už předem. Při platbě předem (bankovním převodem) prosíme o uhrazení objednávky do 5 pracovních dnů od potvrzení objednávky. Zboží vám odešleme až po připsání platby na náš účet – pokud platbu neobdržíme v uvedené lhůtě a nedomluvíme se na prodloužení, můžeme objednávku stornovat.

U platby dobírkou hradíte celkovou částku při převzetí zásilky. U online platby kartou či převodem je cena splatná okamžitě při odeslání objednávky (resp. bezprostředně po ní). Zboží v tomto případě odesíláme po úspěšném provedení platby. Daňový doklad (fakturu) vám posíláme v elektronické podobě e-mailem (nejpozději v okamžiku doručení zboží).

Případné slevy, slevové kupóny či akce nelze vzájemně kombinovat, pokud to u nich výslovně neuvedeme jinak. Každou slevu či akční nabídku lze využít jen jednou, není-li uvedeno jinak.

6. Doprava a dodání zboží

Způsob doručení si zvolíte v objednávce z nabízených možností. V současnosti doručujeme zboží pouze po území České a Slovenské republiky.

Doručit zboží vám můžeme několika způsoby:

- Kurýrní služba na adresu (např. DPD, PPL, Česká pošta apod.) – balík vám přiveze kurýr na vámi uvedenou adresu.
- Výdejní místo – necháte si balíček poslat na zvolené výdejní místo a vyzvednete si ho, kdy se vám to hodí.
- Osobní odběr – po domluvě si můžete zboží vyzvednout přímo u nás ve skladu v Brandýse nad Labem, Pražská 298 v pracovních dnech 8–16h. Jakmile bude objednávka připravena k odběru, budeme vás kontaktovat.

Dodací lhůta závisí na zvoleném způsobu dopravy a dostupnosti zboží. U zboží skladem obvykle balíme a předáváme dopravci do 1–2 pracovních dnů od potvrzení objednávky (při platbě předem od přijetí úhrady). Doručení kurýrem na adresu pak obvykle trvá další 1 pracovní den, na výdejní místo 1–3 pracovní dny. Berte prosím na vědomí, že tyto časy jsou orientační – mohou je ovlivnit vytíženost dopravců nebo nepředvídatelné okolnosti. Pokud bychom z nějakého důvodu nestíhali obvyklé dodací časy (např. z důvodu vyšší moci, kalamity apod.), dáme vám vědět e-mailem nebo telefonicky a domluvíme se na dalším postupu.

Zboží prosím převezměte řádně a včas. Předem vás informujeme o termínu doručení (dopravce vám může poslat SMS či e-mail). Je vaší povinností zajistit si převzetí – například být v daný čas na adrese, případně pověřit převzetím jinou způsobilou osobu. Stejně jako my máme povinnost doručit vám zboží, vy máte povinnost zboží převzít. Pokud by se nám zásilka vrátila jako nedoručená z důvodů na vaší straně (např. nepřevzetí, špatně uvedená adresa a nereagování na kontakt dopravce), budeme vás kontaktovat, zda požadujete opětovné zaslání. V takovém případě můžeme požadovat úhradu dodatečných nákladů na opakované doručení. Pokud byste zásilku bezdůvodně nepřevzali ani na opakovaný pokus, vyhrazujeme si právo odstoupit od smlouvy. V takovém případě vám vrátíme peníze za zboží snížené o prokazatelné náklady neúspěšného doručování.

Při převzetí zásilky zkontrolujte stav balíčku i zboží. Pokud je obal zjevně poškozený, můžete odmítnout převzetí (dopravce s vámi sepíše protokol) – v takovém případě nás prosím kontaktujte, abychom vám mohli zboží obratem poslat znovu. Pokud zjistíte poškození nebo jiný problém až po převzetí, oznamte nám to co nejdříve (ideálně do pár dnů) e-mailem či telefonicky. Situaci rychle vyřešíme v rámci reklamace (viz níže). Doporučujeme poškození či chybějící obsah vyfotit a foto zaslat, usnadní a urychlí to vyřízení. Rychlá reakce a součinnost z vaší strany nám pomůže efektivně vyřešit problém s dopravcem nebo dodavatelem. Děkujeme.

Okamžikem převzetí zboží (osobně nebo od dopravce) přechází na vás odpovědnost za zboží – zejména riziko škody na věci (poškození, ztráta). Pokud jste spotřebitel, přechází riziko až ve chvíli, kdy zboží fyzicky převezmete (pokud by zásilku vyzvedával váš zplnomocněný zástupce, považuje se to za převzetí vámi). Pokud byste si sami zvolili a zajistili přepravu (mimo námi nabízené způsoby), přechází riziko na vás už předáním zboží vámi zvolenému přepravci.

7. Odstoupení od smlouvy (vrácení zboží)

Následující ustanovení o odstoupení platí pouze pro kupující – spotřebitele (tj. nepodnikatele). Spotřebitel má ze zákona právo odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet bez udání důvodu do 14 dnů ode dne následujícího po dni, kdy převezme zboží

(případně od převzetí poslední položky, pokud objednávka obsahovala více druhů zboží nebo se zboží dodávalo po částech).

Pokud se rozhodnete využít toto právo, musíte nám své rozhodnutí o odstoupení od smlouvy do 14 dnů oznámit. Můžete nás informovat jakýmkoliv jednoznačným prohlášením – například e-mailem zaslaným na objednavky@nupreme.com nebo dopisem zaslaným na naši adresu sídla. Můžete použít i náš vzorový formulář pro odstoupení, který naleznete na našem webu v sekci Vrácení zboží – není to však povinné. Lhůta pro odstoupení se považuje za dodrženu, pokud nám v jejím průběhu odešlete oznámení, že od smlouvy odstoupíte. Nemusíte uvádět důvod, proč odstoupíte (budeme ale rádi za dobrovolnou zpětnou vazbu, abychom mohli služby zlepšit).

Omezení práva na odstoupení: Zákon bohužel u některých druhů zboží neumožňuje odstoupit od smlouvy ani ve 14denní lhůtě. Jedná se zejména o následující případy zboží:

- Zboží podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby (typicky potraviny, které se rychle kazí).
- Zboží v zapečetěném obalu z důvodů hygieny či ochrany zdraví, které bylo po dodání z tohoto obalu vyňato (tj. porušili jste hygienický obal). Sem mohou spadat potravinové doplňky, pokud je otevřete – z hygienických důvodů je nelze vrátit ani znovu prodat.
- Zboží upravené na míru podle vašeho přání (personalizované) nebo zboží vyrobené přímo pro vaši osobu.

U takového zboží, které spadá do výjimek, nemůžete odstoupit od smlouvy – budeme vás o tom případně informovat. (Typicky: pokud otevřete potravinový doplněk z důvodu vyzkoušení, ztratíte nárok na vrácení ve 14 dnech, protože jde o hygienicky uzavřené zboží.)

V ostatních případech, kdy odstoupení možné je, prosíme, zašlete nám vrácené zboží nejpozději do 14 dnů od odstoupení (14denní lhůta se počítá od vašeho oznámení o odstoupení). Lhůta je zachována, pokud v jejím posledním dni předáte zboží k přepravě k nám. Zboží vraťte nepoužité, pokud možno v původním obalu, a to na adresu naší provozovny:

Empower Company s.r.o. – NUPREME (vrácení zboží)
Pražská 298, 250 01 Brandýs nad Labem – Stará Boleslav

Zboží nezasílejte na dobírku – doporučujeme balík pojistit a označit viditelně „VRÁCENÍ ZBOŽÍ“. Do balíku prosíme přiložte kopii faktury nebo alespoň lístek s číslem objednávky/faktury, vašimi kontaktními údaji a případně číslem účtu pro vrácení peněz, pokud jste platbu prováděli převodem.

Do 14 dnů od vašeho odstoupení od smlouvy vám vrátíme veškeré platby, které jsme od vás obdrželi, včetně případných nákladů na dodání zboží (tj. poštovné za odeslání k vám, a to ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání). Pokud jste zvolili dražší způsob doručení než ten nejlevnější, vrátíme vám za dodání jen částku odpovídající té nejlevnější variantě, kterou jsme nabízeli. Peníze vám pošleme stejným způsobem, jakým jsme je od vás přijali (pokud se nedomluvíme jinak). S vrácením peněz můžeme počkat, dokud od vás neobdržíme vrácené zboží nebo dokud neprokážete, že jste zboží odeslali zpět, podle toho, co nastane dříve.

Pozor: Pokud vrácené zboží ponížíte na hodnotě víc, než je nutné pro jeho odzkoušení (seznámení se s povahou a funkcemi), můžeme vám vrácenou částku snížit úměrně takovému snížení hodnoty zboží. Jinými slovy můžete si zboží vyzkoušet podobně jako v kamenném obchodě, ale neměli byste ho běžně používat, pokud ho plánujete vrátit. Například pokud byste část balení doplňku stravy spotřebovali, nemůžeme takové zboží prodat dalším zákazníkům – v takovém případě bychom vám mohli vrácenou cenu snížit o odpovídající částku.

Garance spokojenosti – 30 dnů: Naším cílem je, abyste mohli naše produkty vyzkoušet bez obav. Proto vám nad rámec zákonných práv nabízíme možnost vrátit zboží do 30 dnů od nákupu, a to i pokud jste již zboží otevřeli a část spotřebovali. Jestliže nebudete s produktem spokojeni nebo vám nebude vyhovovat, kontaktujte nás prosím do 30 dnů od nákupu (stačí e-mail na objednavky@nupreme.com) a domluvíme se na vrácení i takového rozbaleného zboží. Vrátíme vám plnou cenu produktu (případné poštovné dle domluvy). Tuto garanci poskytujeme všem zákazníkům jako bonus (tzv. garance vrácení peněz); nijak tím nejsou dotčena vaše zákonná práva na odstoupení ani reklamaci. Díky této garanci si můžete naše doplňky stravy opravdu vyzkoušet bez rizika – pokud vám nebudou vyhovovat, nepřijdete o své peníze.

8. Reklamace (práva z vadného plnění)

Jako prodávající vám odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě (tj. prodáváme to, co je popsáno, v odpovídajícím množství, jakosti a provedení). V případě, že se po dodání zboží objeví vada, máte právo ji reklamovat.

Pokud nakupujete jako spotřebitel, máte na nové zboží zákonnou garanci 24 měsíců od převzetí zboží. Během této doby můžete uplatnit práva z vadného plnění, které má zboží. U potravinových doplňků však upozorňujeme, že bývá stanovena doba minimální trvanlivosti – zboží je určeno ke spotřebě obvykle před uplynutím této doby. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo na vadu, o které jste při koupi věděli (např. prodávané zboží se slevou kvůli blížící se expiraci). U použitého zboží (pokud bychom takové prodávali) by byla záruční doba zkrácena na 12 měsíců.

V případě výskytu vady máte – jako spotřebitel – při řádné reklamaci právo především na bezplatnou nápravu. Podle povahy vady můžete požadovat opravu nebo výměnu zboží za nové (stejněho druhu). Pokud by ani jeden z těchto požadavků nebyl možný (vadu nelze odstranit nebo by byla výměna/oprava neúměrná hodnotě věci), můžete žádat přiměřenou slevu z ceny. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, máte také právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. O tom, zda je vada podstatná či nepodstatná, rozhodujeme my s ohledem na povahu zboží; nicméně při jakékoli uznané reklamaci se vám snažíme vyjít vstříc k vaší spokojenosti. Požadavek na konkrétní řešení vady uplatněte, prosím, spolu s reklamací (nebo co nejdříve poté). Práva z vadného plnění se řídí zejména ustanoveními § 2099 až 2117 občanského zákoníku a zákonem na ochranu spotřebitele.

Reklamaci (oznámení vady) nám můžete uplatnit osobně, písemně či elektronicky. Nejrychlejší je zaslat reklamaci na e-mail objednavky@nupreme.com. Popište vadu, případně přiložte fotografii, a uveďte číslo objednávky nebo faktury. Domluvíme se s vámi na dalším postupu – obvykle vás požádáme o zaslání vadného zboží k posouzení. Reklamované zboží nám můžete zaslat na adresu provozovny (Empower Company s.r.o., Pražská 298, 250 01 Brandýs n/L), nebo přinést osobně. Zboží zašlete čisté a pokud možno v původním obalu. Do balíku přiložte kopii dokladu o nákupu či faktury a popis vady, ať víme, co konkrétně reklamujete.

Přijetí reklamace vám potvrdíme e-mailem (případně písemně, pokud by to povaha věci vyžadovala). Reklamaci vyřídíme co nejrychleji, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění (přijetí) reklamace, pokud se nedohodneme s vámi výslovně na delší lhůtě. O vyřízení reklamace a jejím výsledku vás budeme informovat. V komplikovanějších případech vás budeme průběžně informovat o stavu. Pokud bychom reklamaci nevyřídili do 30 dnů, máte jako spotřebitel právo odstoupit od smlouvy (budeme to brát jako podstatné porušení smlouvy z naší strany) nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny.

Je-li reklamace uznána jako oprávněná, máte právo na náhradu nutně vynaložených nákladů spojených s reklamací (např. poštovné, které jste zaplatili při odeslání reklamovaného zboží k nám). Tyto náklady vám proplatíme, proto si uschovejte doklad o zaplacení poštovného. V případě výměny zboží za nové vám běží na nové zboží nová záruční doba 24 měsíců od převzetí nového kusu.

(Informace pro kupující – podnikatele: Pokud nakupujete v rámci své podnikatelské činnosti (na IČ), práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, nicméně nezískáváte zákonnou 24měsíční záruku. U podnikatelů platí, že případné vady je nutné vytknout bez zbytečného odkladu po převzetí zboží. U zjevných vad či neúplnosti dodávky je nutné reklamovat ihned při převzetí, nejpozději do 3 dnů. U skrytých vad je nutné reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co mohly být zjištěny, nejpozději do 6 měsíců od převzetí zboží. Na pozdější reklamace nemusí být brán zřetel. Podnikatel nemá právo odstoupit od smlouvy pro vadu, pokud mu dodáme náhradní plnění nebo poskytneme slevu z ceny.)

9. Odpovědnost a doplňky stravy (důležitá upozornění)

Doplňky stravy nejsou léčiva. Produkty, které prodáváme, jsou potravinové doplňky pro podporu zdraví, nikoli léky či registrované léčivé přípravky. Nejsou určené k diagnostice, léčbě ani prevenci nemocí. Slouží k obohacení běžné stravy o prospěšné látky. Účinky doplňků stravy mohou být individuální – každý člověk může reagovat trochu jinak. Nemůžeme tedy zaručit konkrétní výsledky u každého uživatele. Informace o produktech (účincích apod.), které uvádíme na našem webu, vycházejí z obecných poznatků a nejsou míněny jako náhrada odborného lékařského doporučení.

Zdravotní informace a poradenství: Veškerý obsah na našem webu, včetně článků v magazínu či odpovědí v poradně, slouží k obecné informovanosti. Nenahrazuje odbornou lékařskou péči ani osobní konzultaci s lékařem či lékárníkem. Pokud máte nějaké zdravotní potíže, užíváte léky či jste těhotná/kojící, doporučujeme konzultovat vhodnost užívání doplňků stravy s lékařem. Stejně tak v případě, že si nejste jistí dávkováním nebo kombinací doplňků, raději se odborně poradte (můžete využít i naši online poradnu, ale mějte na paměti, že nejde o lékařské vyšetření). Vždy se řiďte doporučeným dávkováním a způsobem užití, který je uveden na obalu produktu. Nepřekračujte doporučené dávky. Doplňky stravy nejsou náhradou pestré stravy ani plnohodnotného jídla.

Omezení odpovědnosti: Jako prodávající neodpovídáme za případné komplikace způsobené nevhodným použitím našich produktů v rozporu s jejich určením nebo s uvedenými instrukcemi. Pokud byste doplněk stravy užívali nesprávně (např. výrazně překračovali dávkování) nebo ignorovali kontraindikace, nemůžeme nést odpovědnost za výsledné negativní následky. Stejně tak neodpovídáme za vaše subjektivní očekávání, která produkt nesplní, pokud objektivně odpovídá popisu – pamatujte, že účinky jsou individuální.

Vynaložíme maximální úsilí, aby byl nákup na našem e-shopu bezproblémový, ale neodpovídáme za prodlení či nesplnění našich povinností způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tzv. vyšší moc). To mohou být například závažné provozní poruchy, výpadky internetového připojení, přírodní katastrofy, pandemie, zásahy státu apod. Pokud nastanou takové mimořádné okolnosti, které nám dočasně nebo trvale znemožní dodat zboží včas, budeme vás informovat a navrhneme řešení. V případě dlouhodobě trvající nemožnosti plnění si vyhrazujeme právo od smlouvy odstoupit – samozřejmě s vrácením všech vašich plateb.

Obsah našeho webu (texty, fotografie) může být chráněn autorským právem nebo jinými právy. Prosíme, respektujte, že jakékoli užití obsahu (kopírování textů, obrázků apod.) bez našeho souhlasu není dovoleno. Ochranné známky, loga a označení našich produktů jsou registrované značky společnosti Empower Company s.r.o. nebo našich partnerů.

10. Ověřování recenzí a hodnocení

Naše produkty i služby můžete hodnotit přímo na webu nustore.cz nebo prostřednictvím služby [Heureka.cz](https://heureka.cz). **Recenze může napsat pouze ten, kdo u nás skutečně nakoupil** – tím zajišťujeme, že hodnocení jsou autentická a mají pro ostatní zákazníky skutečnou hodnotu.

Pokud vyplníte hodnoticí formulář od Heureka, vaše recenze se zobrazí na portálu [Heureka.cz](https://heureka.cz). Ověření, zda jste skutečně naším zákazníkem, probíhá přímo prostřednictvím systému Heureka – **pokud jsou vaše kontaktní údaje ověřeny, je recenze označena jako „ověřená“**. Pokud by tyto údaje ověřit nešlo, recenze je vedena jako anonymní a nemusí tak vždy odpovídat reálné zkušenosti.

Na našem e-shopu zveřejňujeme recenze až po ověření jejich pravosti. Hodnocení mohou vkládat naši registrovaní zákazníci přímo po přihlášení, v takovém případě je ověření automatické. Pokud recenzi přidává neregistrovaný uživatel, **ověřujeme jeho jméno, příjmení a e-mail s databází našich objednávek**, abychom si byli jistí, že jde skutečně o našeho zákazníka. Díky tomuto postupu zaručujeme, že zpětná vazba na našich stránkách je důvěryhodná a vychází ze skutečných nákupních zkušeností.

11. Ochrana osobních údajů (GDPR)

Pro realizaci vašeho nákupu potřebujeme znát a zpracovávat některé osobní údaje – zejména jméno, příjmení, doručovací adresu, e-mail a telefon, případně fakturační údaje. Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s platnými právními předpisy, zejména dle nařízení GDPR. Zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění kupní smlouvy (doručení zboží, komunikace ohledně objednávky apod.) – bez jejich poskytnutí bychom nemohli smlouvu uzavřít a zboží vám doručit.

Údaje využíváme primárně pro vyřízení vaší objednávky a doručení zboží. Dále je můžeme použít pro komunikaci s vámi ohledně vašeho nákupu nebo na základě vašeho souhlasu k zasílání obchodních sdělení (newsletterů) – k odběru novinek se ale registrujete zvlášť, není povinnou součástí nákupu. Vaše osobní údaje chráníme a zabezpečujeme před zneužitím. V nezbytné míře je předáváme pouze ověřeným partnerům, kteří se podílejí na zpracování objednávky – například dopravním společnostem (aby vám mohly balíček doručit) nebo provozovateli platební brány/banky (pro uskutečnění platby). Tito partneři jsou vázáni mlčenlivostí a vaše data používají jen pro daný účel.

Nepředáváme vaše osobní údaje žádným třetím stranám pro jejich vlastní marketingové aktivity. Údaje zpracováváme po dobu nezbytnou pro splnění smlouvy a po dobu vyžadovanou účetními a daňovými předpisy, případně po dobu trvání vašeho souhlasu (u odběru newsletteru do odvolání souhlasu).

Podrobnější informace o zpracování osobních údajů, včetně výčtu vašich práv (právo na přístup k údajům, jejich opravu, výmaz, vznesení námitky apod.), najdete v dokumentu Podmínky ochrany osobních údajů, který je dostupný na našem webu. Odesláním objednávky stvrzujete, že jste se s těmito podmínkami ochrany osobních údajů seznámili.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto obchodní podmínky jsou účinné ve znění uvedeném na webových stránkách v den uzavření kupní smlouvy. Prodávající si vyhrazuje právo obchodní podmínky průběžně upravovat a měnit, přičemž pro konkrétní smlouvu je vždy rozhodné znění obchodních podmínek účinné v čase odeslání objednávky (schválení obchodních podmínek ze strany kupujícího). Pokud dojde ke změně obchodních podmínek po odeslání objednávky, nebude tím dotčena již uzavřená smlouva.

V případě, že by některé ustanovení těchto obchodních podmínek bylo neplatné či neúčinné (nebo se takovým stalo), zůstávají ostatní ustanovení v platnosti. Neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením, které co nejvíce odpovídá účelu původního textu.

Kupní smlouva je uzavřena podle právního řádu ČR a podléhá jejím zákonům. K řešení případných sporů jsou příslušné obecné soudy České republiky, nestanoví-li právní předpis jinak.

Mimosoudní řešení sporů: Pokud jste spotřebitel a vznikne mezi námi spor z kupní smlouvy, máte dle zákona právo na mimosoudní řešení sporu. Subjektem mimosoudního (alternativního) řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce (ČOI), Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 44, 120 00 Praha 2, web: adr.coi.cz, email: adr@coi.cz. Návrh na zahájení řešení sporu u ČOI můžete podat do 1 roku od chvíle, kdy se nepodařilo spor s námi vyřešit přímo. Platformu pro online řešení sporů (ODR) spravovanou Evropskou komisí najdete na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Mimosoudní řešení sporu je dobrovolné a může sloužit jako rychlejší a levnější alternativa, nemá to vliv na vaše právo obrátit se následně na soud.

Máte-li stížnost na náš e-shop nebo služby, můžete nás nejprve kontaktovat na výše uvedených kontaktech a situaci společně vyřešíme přímo.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 15. 7. 2025.