

## Všeobecné obchodní podmínky OLD

Práv? ?tete všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“) společnosti Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko, eviden?ní ?íslo 6708501000, DI?: SI28639103, zapsaná v obchodním rejst?íku vedeném u okresního soudu Kranj, Slovinsko, ?. SRG 2014/46021 ze dne 17. 10. 2014 („**my**“). Tyto Podmínky upravují vztahy mezi námi, jakožto prodávajícími a vámi, jakožto kupujícími na našem e-shopu („**vy**“), který najdete na webových stránkách [www.gogoldentree.cz](http://www.gogoldentree.cz) („**e-shop**“). Náš e-shop nabízí hlavn? kosmetické produkty a dopl?ky stravy.

Doporu?ujeme, abyste si Podmínky p?e?etli celé. Pokud se vám ale do toho z n?jakého d?vodu nechce, p?ipravili jsme pro vás shrnutí t?ch nejd?ležit?jších bod?.

- Zákazník je u nás na prvním míst? a snažíme se vždy dosáhnout ?ešení, se kterým budete spokojení vy i my.
- Vložením zboží do košíku spolu s vypln?ním požadovaných údaj? a potvrzením a odesláním objednávky s námi uzavíráte Smlouvu.
- Pokud se spletete a objednáte n?co omylem, až do expedice objednávky m?žete zpravidla nákup bezplatn? a bez obav upravit nebo zrušit. Sta?í nám napsat e-mail na adresu [info@gogoldentree.cz](mailto:info@gogoldentree.cz) a ur?it? najdeme n?jaké ?ešení, které bude vyhovovat nám i vám.
- U n?kterého zboží máte právo na odstoupení od Smlouvy do 14 dn? od jeho doru?ení. V p?ípad?, že si nákup rozmyslíte (tzn. zboží jste nepoužili a chcete jej vrátit), m?žete po p?evzetí zásilky bez obav do 14 dn? odstoupit od Smlouvy a zboží nám vrátit. D?vod vrácení uvád?t nemusíte, ale když nám ho sd?líte, budeme moc rádi a pom?že nám to ve zlepšování našich služeb. Pokud si p?ejete svého práva na odstoupení od Smlouvy využít, napište nám e-mail nebo nám zašlete formulá? o odstoupení od smlouvy, který najdete v p?íloze t?chto Podmínek a zboží nám doru?te poštou na naši adresu Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko.
- U zboží s návodem k použití si jej prosím pe?liv? p?e?t?te.
- D?láme všechno proto, aby reklamace byla vy?ízená spravedliv? a co nejrychleji. Detaily k reklamacím najdete níže.

- Při přebírání balíčku od přepravce si raději zkontrolujte, zda není obal poškozen. Nestává se to často, ale na pozdější reklamace poškození při přepravě už nemůžeme reagovat.
- Vaše osobní údaje jsou u nás v bezpečí víc o tom, jak je zpracováváme, se můžete dozvědět [tady](#) .
- Máte-li jakýkoli problém či dotaz, napište nám e-mail na [info@gogoldentree.cz](mailto:info@gogoldentree.cz). Jsme tu pro vás a rádi vám s čímkoli pomůžeme.

## 1. Na úvod

1. Cílem těchto Podmínek je vysvětlit vám, jaká máme vzájemná práva a povinnosti vzniklá v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi námi prostřednictvím e-shopu („**Smlouva**“) a informovat vás o nich.
2. Kromě těchto podmínek se také v našem vztahu řídíme českými zákony, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
3. Ustanovení Podmínek jsou nedílnou součástí Smlouvy. Ustanovení odchylná od Podmínek je možné sjednat ve vlastní Smlouvě. Vše, co si odchylně sjednáme ve Smlouvě má před Podmínkami přednost.
4. Tyto Podmínky jsou v českém jazyce a v českém jazyce se uzavírá i Smlouva mezi námi. Pokud vztah založený Smlouvou (včetně Podmínek) obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak je sjednáno, že takový vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
5. Znění Podmínek můžeme změnit či doplňovat. Takovou změnou nebudou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek. Jednoduše řečeno, změna Podmínek nebude mít vliv na už uskutečněné nákupy, ale jen na ty budoucí.
6. Můžete nás kontaktovat pomocí těchto údajů:  
Adresa: Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko  
E-mail: [info@gogoldentree.cz](mailto:info@gogoldentree.cz)

## 2. Jak probíhá objednávka zboží?

1. Veškerá prezentace zboží umístěná na e-shopu je informativního charakteru a nejsme povinni ohledně takového zboží uzavřít Smlouvu.
2. Objednávku zboží můžete provést vyplněním objednávkového formuláře.

3. Při vyplnění objednávky si vyberete zboží, počet kusů zboží, způsob platby kupní ceny a způsob doručení zboží k vám. Můžete si vybrat i doplňující služby jako je přednostní odbavení objednávky nebo pojištění zásilky.
4. Před závazným odesláním objednávky můžete libovolně kontrolovat a případně změnit jakékoliv údaje. Objednávku odešlete kliknutím na tlačítko „Dokončit objednávku zavazující k platbě“. Údaje uvedené v objednávce považujeme za správné. Je nezbytné, abyste před odesláním objednávky vyplnili všechny svoje údaje a potvrdili, že jste se seznámili s těmito Podmínkami a souhlasíte s nimi.
5. Odesláním objednávky s námi uzavíráte Smlouvu za podmínek uvedených v objednávce a těchto Podmínkách. Veškeré objednávky podané prostřednictvím našeho e-shopu jsou závazné. Uzavřením Smlouvy se my i vy zavazujeme řídit těmito Podmínkami.
6. Objednávku vám potvrdíme elektronicky e-mailem, jde o potvrzení uzavřené Smlouvy. Spolu s tímto potvrzením vám zašleme i odkaz na stažení těchto Podmínek ve formátu pdf.
7. Pokud bychom náhodou zboží neměli aktuálně skladem, což se obvykle nestává, budeme vás o této skutečnosti ihned informovat a zároveň vás též seznámíme s příbližnou dodací lhůtou. Můžete se rozhodnout, jestli chcete zaslat objednávku splněnou pouze z části, počkat na aktuálně nedostupné zboží nebo i objednávku zrušit a od Smlouvy odstoupit (bude nás to mrzet, ale pochopíme to). V případě zrušení objednávky z důvodu nedostupnosti zboží vám vrátíme peníze co nejdříve.
8. Při uzavírání Smlouvy souhlasíte s použitím komunikačních prostředků na dálku. Musíme vás poučit o tom, že náklady vzniklé při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (zejména internetové připojení či náklady na telefonní hovory) si hradíte sami, přičemž se tyto náklady nijak neliší od standardní sazby.
9. Pro případ, že by došlo k zjevné technické chybě na naší straně při uvedení ceny zboží na e-shopu nebo v průběhu objednávky, nejsme povinni vám takové za tuto zcela zjevné chybnou cenu zboží dodat. O chybě vás bez zbytečného odkladu samozřejmě informujeme a zašleme vám na e-mailem změnou nabídku. Ta se považuje za nový návrh Smlouvy, Smlouva je pak v takovém případě uzavřena až vašim potvrzením, že s novou cenou souhlasíte.

### **3. Jak nám za zboží můžete zaplatit?**

1. Všechny ceny zboží a přepravy jsou včetně DPH a veškerých souvisejících poplatků. Ceny jsou platné v okamžiku objednávky zboží.

2. Pokud na e-shopu probíhá jakákoliv akční nabídka, pak platí do vyprodání zásob nebo po dobu určenou námi. Pokud není stanoveno jinak, případné slevy z ceny zboží nelze vzájemně nijak kombinovat.
3. Zboží lze zaplatit platební kartou prostřednictvím platební brány, prostřednictvím služby PayPal anebo na dobírku.
4. Berte prosím na vědomí, že případné dárkové poukazy jsou nedělitelné, to znamená, že celá hodnota uvedená na poukazu musí být využita v jedné objednávce. Dárkové poukazy také nelze sčítat a v jedné objednávce lze uplatnit pouze jeden slevový kód. Také mají dárkové poukazy omezenou platnost, která je vždy uvedena u konkrétního dárkového poukazu.
5. Slevové kódy (s výjimkou kódu na dopravu zdarma) je možné uplatnit jen na slevu z kupní ceny zboží, ne na náklady na balné, poštovné apod. V každé objednávce je možné zadat jen jeden slevový kód.
6. Po uhrazení ceny zboží vám vystavíme daňový doklad – fakturu, kterou vám zašleme v elektronické podobě e-mailem.

#### **4. Jak a kdy vám zboží doručíme?**

1. Zboží odesíláme jej co možná nejdříve. V případě, že si dodávka výjimečně vyžádá delší období, vás o termínu dodání bezodkladně informujeme. Pokud se nedohodneme jinak, dodáme vám zboží vždy do 30 dnů od uzavření Smlouvy, v opačném případě můžete odstoupit od Smlouvy a my vám vrátíme uhrazenou cenu včetně zaplacených nákladů na dopravu, pokud jste je platili.
2. V případě, že aktuálně zboží na skladě nemáme, vás o tom také neprodleně informujeme a zároveň vás seznámíme s příbližnou dodací lhůtou. Buď se dohodneme na delší době dodání anebo máte právo odstoupit od Smlouvy, čímž se objednávka zruší a my vám vrátíme peníze, které jsme od vás za ni přijali.
3. Objednané zboží vám zašleme prostřednictvím přepravní služby PPL.
4. Poštovné a balné je účtováno dle aktuálního sazebníku, který se vám vždy objeví v rámci objednávkového procesu.

#### **5. Jak funguje přeprava a dodání zboží?**

1. Zboží vám dodáme na místo určené v objednávce. Vy jste pak povinni toto zboží při dodání převzít. V případě, že zboží nepřevzmete, budeme to považovat za odstoupení od Smlouvy a v takovém případě máme právo požadovat náhradu nákladů s tím spojených.
2. V případě, že je zboží z důvodů na vaší straně nutno doručovat opakovaně či jiným způsobem než uvedeným v objednávce, jste povinni uhradit náklady spojené

s opakovaným doručením zboží nebo s jiným způsobem doručení.

3. Při převzetí zboží doporučujeme pešlivě zkontrolovat neporušenost obalu zboží a v případě jakýchkoli závad toto ihned oznámit přepravci. V případě, že bude obal zboží porušen, nemusíte zásilku od přepravce převzít.
4. Vlastnické právo ke zboží nabýváte zaplacením celé kupní ceny (včetně nákladu na dodání), nejdříve však převzetím zboží. Odpovědnost za náhodnou zkázu, poškození či ztrátu zboží na vás přechází okamžikem převzetí zboží nebo okamžikem, kdy jste byli povinni zboží převzít, ale v rozporu se Smlouvou jste tak neučinili.

## 6. Předplatné produktu

1. U některých produktů nabízíme kromě jednorázové objednávky také možnost předplatného. Při výběru produktu, který si chcete objednat, je nutné vybrat požadované množství produktu, které chcete dostávat v určitých intervalech, a interval, ve kterém chcete požadované množství produktu dostávat. To znamená, že po odeslání vaší objednávky, která obsahuje předplatné produktu, vás 3 dny před uplynutím zvoleného intervalu upozorníme na blížící se uplynutí zvoleného intervalu a zašleme vám souhrn objednávky. Po uplynutí zvoleného intervalu vám automaticky vytvoříme novou objednávku na daný produkt, o čemž vás budeme informovat, a produkt v požadovaném množství doručíme na vaši adresu, při čemž se zavazujete každou automaticky vytvořenou objednávku převzít a zaplatit.
2. Příklad: Dne 15. 6. jste zadali objednávku s předplatným na 3 kusy produktu Active Move každé 3 měsíce. Dne 12. 9. vás upozorníme na blížící se konec zvoleného intervalu, dne 15. 9. automaticky vytvoříme novou objednávku na 3 kusy produktu Active Move, o čemž vás budeme informovat a produkty odešleme. Pokud zadáte objednávku 31. den v měsíci, bude každá další automaticky vytvořená objednávka vytvořena vždy poslední den v měsíci.
3. Možnost předplatného produktu je k dispozici pouze registrovaným uživateli. Registrovaní uživatelé spravují své předplatné prostřednictvím záložky „Předplatné“ ve svém uživatelském účtu, kde mají kdykoli k dispozici informace o svých předplatných a mají také možnost předplatné zrušit nebo dočasně pozastavit zasílání produktů – obojí v souladu s ustanoveními těchto Všeobecných obchodních podmínek.
4. Odesláním objednávky, která zahrnuje předplatné produktu, nás výslovně opravujete a souhlasíte s tím, že při každém uplynutí zvoleného intervalu předplatného automaticky vytvoříme novou objednávku v souladu se zvoleným množstvím a cenou,

a zároveň vám naučujeme platbu na platební kartu, kterou jste uvedli při sjednání předplatného, nebo kterou jste následně uložili ve svém uživatelském účtu. Pokud se platba předplatného prostřednictvím automatického stržení z platební karty nezdaří, budeme vás o tom informovat a objednávku dočasně pozastavíme. Pokud se ani při opakovaných pokusech o stržení platby z platební karty do 10 dnů nepodaří platbu úspěšně provést, objednávku zrušíme a předplatné ukončíme. O každém opakovaném pokusu o stržení platby z platební karty vás budeme informovat, stejně tak vás budeme informovat o zrušení objednávky a ukončení předplatného. Pokud jste objednávku, která obsahovala předplatné na produkt, zaplatili na dobírku, zavazujete se při doručení všech dalších objednávek produktu, které budou automaticky vytvořeny na základě vašeho předplatného, zaplatit zboží kurýrovi, který bude objednávku doručovat.

5. Údaje o způsobu platby jsou dostupné ve vašem uživatelském účtu, kde je můžete také upravovat nebo měnit (například změna čísla platební karty, změna způsobu platby z platby na dobírku na platbu platební kartou). Společnost neukládá údaje o platebních kartách na svých serverech, ty jsou uchovávány výhradně u poskytovatelů platebních služeb.
6. Odesláním objednávky s předplatným na produkt se zavazujete zaplatit a převzít alespoň dvě objednávky – při sjednání a po uplynutí prvního zvoleného intervalu. Předplatné můžete po zaplacení a převzetí těchto dvou objednávek kdykoli zrušit.
7. Dvakrát ročně se můžete rozhodnout vynechat jednotlivou objednávku, což znamená, že následující objednávka, která by byla automaticky vytvořena po uplynutí zvoleného intervalu, nebude vytvořena. Následující objednávka pak bude automaticky vytvořena po dalším uplynutí zvoleného intervalu.
8. Garanci spokojenosti podle bodu 8 těchto Všeobecných obchodních podmínek můžete uplatnit pouze po převzetí první objednávky. U druhé a všech dalších objednávek nemůžete garanci spokojenosti uplatnit.
9. S výjimkou převzetí první objednávky s předplatným na produkt vám za všechny objednávky, které automaticky vytvoříme po uplynutí zvoleného intervalu, nebudeme účtovat náklady na dopravu.

## **7. Věrnostní program – VIP klub**

### **Obecná ustanovení**

1. VIP klub je v?rnostní program, prostřednictvím kterého odměujeme naše v?rné zákazníky. Je určen všem registrovaným uživatel?m webových stránek a nabízí jim r?zné výhody podle úrovn?, do které je jednotlivce za?azen („Základní VIP ?lenství“, „St?íbrné VIP ?lenství“ nebo „Zlaté VIP ?lenství“). Zapojení do VIP klubu je pro všechny registrované uživatele bezplatné a probíhá automaticky po spln?ní podmínek pro za?azení do jednotlivé úrovn? VIP klubu. Ú?ast ve VIP klubu není spojena s žádnými povinnostmi.
2. Status VIP klubu je vázán výhradn? na konkrétní uživatelský ú?et a nelze jej p?evád?t na t?etí osoby ani jej kombinovat s jinými uživatelskými ú?ty.
3. V p?ípad? zneužití nebo d?vodného podez?ení na zneužití VIP klubu (zejména úmyslného neoprávn?ného ?erpání výhod, fiktivních objednávek apod.) si vyhrazujeme právo bez p?edchozího oznámení do?asn? nebo trvale vylou?it uživatele z ú?asti ve VIP klubu, odejmout neoprávn?n? získané výhody a takové objednávky nezahrnout do výpo?tu celkové ?ástky dokon?ených objednávek.
4. Vyhrazujeme si právo kdykoli zm?nit výhody jednotlivých úrovní, podmínky pro za?azení do jednotlivých úrovní i samotný zp?sob fungování VIP klubu, p?ípadn? VIP klub ?áste?n? nebo zcela zrušit. Zm?ny nebo zrušení VIP klubu nezakládají uživatel?m právo na jakoukoli náhradu škody.

### **Podmínky za?azení do jednotlivé úrovn? VIP klubu**

5. Uživatel je do p?íslušné úrovn? VIP klubu za?azen automaticky na základ? celkové ?ástky dokon?ených objednávek za posledních 12 po sob? jdoucích m?síc? (klouzavé období), a to následovn?:
  1. Základní VIP ?lenství: od 0 K? do 2.500 K?;
  2. St?íbrné VIP ?lenství: od 2.501 K? do 5.000 K?;
  3. Zlaté VIP ?lenství: od 5.001 K? výše.
6. Uživatel je za?azen do p?íslušné úrovn? VIP klubu po dokon?ení objednávky, kterou splnil podmínky pro za?azení do dané úrovn?. Za dokon?enou objednávku se pro ú?ely za?azení do jednotlivých úrovní VIP klubu považuje objednávka, která je uhrazena, odeslána a p?evzata.
7. Celková hodnota dokon?ených objednávek se u každého uživatele vždy stanovuje na základ? období posledních 12 m?síc?, p?í?emž pro každý jednotlivý den se zohled?ují

všechny dokončené objednávky z předchozích 12 měsíců. Započítávají se veškeré objednávky, které byly podány a zároveň dokončeny po 23. 12. 2025.

8. Pro výpočet celkové hodnoty dokončených objednávek se vychází ze skutečně uhrazené částky, snížené o veškeré částky, které byly uživateli vráceny v důsledku odstoupení od smlouvy nebo uplatnění garance spokojenosti v souladu s tímto Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud uživatel z jakéhokoli důvodu zcela nebo zčásti odstoupí od smlouvy nebo uplatní svá práva z garance spokojenosti podle článku 9 těchto Všeobecných obchodních podmínek, celková hodnota dokončených objednávek se sníží o částku odpovídající skutečnému či úplnému odstoupení od smlouvy, případně o částku vrácenou na základě garance spokojenosti.

### **Výhody VIP klubu**

9. Aktuální seznam výhod, které poskytujeme v rámci jednotlivé úrovně VIP klubu, je k dispozici na webové stránce <https://gogoldentree.cz/loyalty>
10. Výhody jednotlivé úrovně VIP klubu nejsou převoditelné na třetí osoby a nelze je vyměnit za hotovost či jiné výhody.
11. V rámci VIP klubu můžeme uživateli nabídnout různé dárky (bezplatné produkty) nebo vzorky produktů, jejichž výběr a dostupnost jsou omezené. Vyhraujeme si vždy právo dárky vyměnit za jiný vhodný produkt nebo dárky neposlat, pokud produkt již není skladem.

### **8. Jak je to s odstoupením od Smlouvy a vrácením zboží?**

1. Jako spotřebitel, tedy člověk, který uzavírá Smlouvu mimo rámec své podnikatelské nebo obdobné činnosti, máte právo odstoupit od Smlouvy uzavřené prostřednictvím internetu, e-mailu, telefonu nebo jiného prostředku komunikace na dálku do 14 dnů od převzetí zboží. Pokud vám zboží pošleme v několika zásilkách, lhůta se počítá až od převzetí poslední zásilky, naopak, pokud vám dodáváme zboží pravidelně, lhůta pro odstoupení od Smlouvy se počítá od doručení první dodávky. Tento článek Podmínek se vztahuje pouze na spotřebitele.
2. Vezměte prosím na vědomí, že nemáte právo odstoupit od Smlouvy v případě:
  1. kdy bylo zboží upraveno podle vašeho přání nebo pro vaši osobu;

2. pokud se jedná o zboží, které není možné vrátit z hygienických důvodů nebo důvodů ochrany zdraví a které jsme vám dodali v zapečetěném obalu a vy jste tenhle obal rozbali;
  3. pokud bylo zboží po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím.
3. Pro odstoupení od Smlouvy můžete využít vzorový formulář, který najdete jako přílohu těchto Podmínek.
  4. V případě odstoupení od Smlouvy se Smlouva od počátku ruší. To znamená, že vy nám vrátíte zboží a my vám vrátíme zaplacenou kupní cenu včetně nejnižšího poštovného, které nabízíme. Zboží nám musíte odeslat do 14 dnů od odstoupení od Smlouvy. Náklady na zaslání zboží zpět k nám hradíte vy.
  5. V případě odstoupení od Smlouvy vám vrátíme kupní cenu stejným způsobem, jakým jsme ji od vás převzali. V případě, kdy jste platili zboží na dobírku, vrátíme vám částku na bankovní účet, který nám sdělíte. Můžeme se ale dohodnout i na jiném vrácení kupní ceny. Kupní cenu vám vrátíme do 14 dnů od okamžiku, kdy jste od Smlouvy odstoupili. Platbu ale můžeme pozdržet až do chvíle, než nám dojde vrácené zboží zpět anebo do doby, než nám prokážete, že jste zboží odeslali (třeba potvrzením od dopravce).
  6. Zboží (mimo výše uvedené výjimky) si můžete vyzkoušet, ale pouze tak, abyste se seznámili s jeho povahou, vlastnostmi a funkcí. Zkrátka tak, jako byste si ho prohlíželi v kamenném obchodě. Pokud zboží budete zkoušet nebo využívat více a nakládáním s ním snížíte jeho hodnotu, můžeme vám vrátit částku sníženou o náklady na uvedení zboží do převodního stavu tak, abychom ho mohli prodat dalším zákazníkům.
  7. Zboží včetně všech případných dáreků zašlete nebo osobně doručte na naši adresu Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko. Zboží nám, prosím, neposílejte na dobírku.
  8. Pokud jsme vám spolu se zbožím zaslali i nějaké bezplatné plnění – dárek, jste povinni v případě odstoupení od Smlouvy vrátit i toto bezplatné plnění.

## 9. **Garance spokojenosti**

1. Kromě výše uvedeného práva nabízíme zákazníkům garanci spokojenosti. Pokud nejste se zbožím spokojeni, můžete jej do 30 dnů (v některých případech do 60 dnů, pokud je to u zboží uvedeno) od převzetí zboží vrátit. Je ale třeba, abyste dodrželi

doporučené dávkování a byly otevřené pouze ty obaly, z nichž jste zboží skutečně spotřebovávali. (Např. pokud zakoupíte 3 balení, kdy jedno balení vydrží 30 dní, a po 29 dnech využijete garanci spokojenosti, je nezbytné, aby zbylá dvě balení byla nerozbalená a neotevřená.)

2. V případě, že chcete tuto garanci spokojenosti využít, kontaktujte nás na e-mail [info@gogoldentree.cz](mailto:info@gogoldentree.cz), kde se dohodneme na dalším postupu.
3. V případě, kdy si budete přát garanci spokojenosti využít a splníte pro ni podmínky, zašlete nám zboží zpět a my vám vrátíme plnou kupní cenu včetně nákladů zboží na dodání k vám, pokud jste je hradili. Náklady na vrácení zboží zpět k nám hradíte vy.
4. Garanci spokojenosti lze využít pouze při prvním nákupu daného konkrétního produktu.  
Při opakovaných objednávkách stejného produktu již garanci spokojenosti nelze uplatnit. V těchto případech máte samozřejmě stále možnost odstoupit od smlouvy dle zákonných podmínek uvedených v bodě 6 těchto obchodních podmínek.

## 10. Reklamacе aneb jak je to s odpovědností za vady?

### Pravidla reklamací

1. Odpovídáme vám za to, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme za to, že zboží:
  1. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkci a jiným ujednaným vlastnostem;
  2. je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž jsme souhlasili;
  3. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k užívání nebo používání, pokud je ke zboží potřeba.
2. Dále odpovídáme za to, že vedle ujednaných vlastností:
  1. je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, pokud takové technické normy nejsou;
  2. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkce, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věci téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním vztahu, zejména reklamou nebo označením;

3. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k používání a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;
4. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením Smlouvy.

Za uvedené tyto body neodpovídáme v případě, že jsme vás před uzavřením Smlouvy zvlášť upozornili, že se některá vlastnost zboží liší a vy jste s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasili.

3. Svá práva z vadného plnění můžete uplatnit do dvou let od převzetí zboží. To neplatí u zboží, na kterém je vyznačena minimální doba trvanlivosti, po kterou si zboží zachová své vlastnosti a funkce, a u kterého lze vytknout vadu maximálně do takto vyznačené doby. Má se za to, že pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.
4. Pokud jste vadu vytkli oprávněně, dvouletá doba na uplatnění práv z vadného plnění nebude po dobu, kdy jste nemohli věc používat. Těba proto, že jsme ji měli u sebe my v rámci reklamčního řízení.
5. Práva z vadného plnění nemáte v případě, že jste vadu sami způsobili. Vadou zboží není běžné opotřebení z obvyklého používání.
6. U použitého zboží není vadou opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání. Pokud si od nás kupujete použitou věc, můžete u nás uplatnit práva z vadného plnění pouze do jednoho roku od převzetí takového zboží.

## Postup reklamace

7. Reklamaci uplaťte ideálně elektronicky na [info@gogoldentree.cz](mailto:info@gogoldentree.cz), kde se dohodneme na dalším postupu. Můžete ji ale uplatnit idopisem na Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko. Zboží nám prosím nepošílejte na dobírku, nebudeme na něj brát zřetel.
8. Zboží dodejte kompletní, tedy tak, jak jste jej od nás obdrželi, abychom mohli reklamaci posoudit.
9. Pokud chcete uplatnit reklamaci, prosím uveďte nám:
  1. vaše kontaktní údaje;
  2. popis vady zboží (dodali jsme jiné zboží anebo jsou lahvičky prasklé);
  3. vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace (požadují nové zboží).

10. Pokud má zboží vadu, můžete požadovat její odstranění. Podle své volby můžete požadovat:
1. dodání nové věci bez vady; nebo
  2. opravu věci,

leďaže je pro nás vámi zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. V takovém případě můžeme odmítnout vadu odstranit, a to zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

11. V těchto případech můžete požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy:
1. pokud jsme odmítli vadu odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám tím nezpůsobili značné obtíže;
  2. když se vada projeví opakovaně, což znamená třikrát a více;
  3. pokud je vada podstatným porušením smlouvy;
  4. když je z našeho prohlášení nebo okolností zjevné, že vadu neodstraníme v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro vás.
12. Odstoupit od Smlouvy ale nemůžete, pokud není vada zboží významná.
13. Práva z vad můžete vytknout přímo nám. Pokud je ale k opravě určený námi nebo výrobcem někdo jiný, kdo je k dispozici v našem okolí nebo v místě, které je vám bližší, vytkněte prosím vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.
14. Dokud nesplníme své povinnosti z vadného plnění, nemusíte nám platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.

### **Vyřízení reklamace**

15. Při uplatnění reklamace vám vydáme elektronické potvrzení, ve kterém uvedeme datum, kdy jste reklamaci uplatnili, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace požadujete a vaše kontaktní údaje, abychom vám mohli dát vědět o vyřízení reklamace.
16. Do 30 dnů od uplatnění reklamaci vyřídíme (většinou odstranění vady) a informujeme vás o tom. Můžeme se společně dohodnout i na delší lhůtu. Pokud 30denní lhůtu nedodržíme, můžete odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.
17. Po vyřízení reklamace vám vydáme elektronické potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, většinou potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné potvrzení zamítnutí reklamace.
18. Máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace (pokud byla oprávněná a uznaná), kdy tyto náklady jsou chápány jako nejnižší možné. O proplacení nákladů musíte požádat nejpozději do jednoho měsíce od konce lhůty pro vytknutí vady, jinak

vám nemusí být p?iznány.

19. P?ed prvním použitím n?kterého zboží jste povinni prostudovat návod k použití, pokud vám ho zašleme elektronicky nebo spolu se zbožím a následn? se informacemi z n?j ?ídit. V opa?ném p?ípad? se totiž vystavujete nebezpe?í, že svým nesprávným užíváním zboží poškodíte a nebudete moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu (týká se to nap?íklad našich nádob na maté).

## 20. **Jaká máme navzájem další práva a povinnosti?**

1. Vy?izování vašich stížností zajiš?ujeme prost?ednictvím kontaktní e-mailové adresy. Informaci o vy?ízení vaší stížnosti vám zašleme na vaši emailovou adresu.
2. K mimosoudnímu ?ešení spot?ebitelských spor? z kupní smlouvy je p?íslušná ?eská obchodní inspekce, se sídlem Št?pánská 44, 110 00 Praha 1, I?: 000 20 869, internetová adresa: [www.adr.coi.cz](http://www.adr.coi.cz). ?ešení se zahájí jen na váš návrh, a to v p?ípad?, kdyby se nepoda?ilo vy?ešit spor p?ímo s námi. Návrh m?žete podat nejpozd?ji do 1 roku ode dne, kdy jste u nás uplatnili své právo poprvé.
3. P?i ?ešení spor? ze Smlouvy je možné využít online platformu nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.
4. K prodeji zboží jsme oprávn?ni na základ? živnostenského oprávn?ní. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své p?sobnosti p?íslušný živnostenský ú?ad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údaj? vykonává Ú?ad pro ochranu osobních údaj?. ?eská obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodr?ováním zákona ?. 634/1992 Sb., o ochran? spot?ebitele, ve zn?ní pozd?jších p?edpis?.
5. Veškerou písemnou korespondenci si m?žeme doru?ovat prost?ednictvím elektronické pošty.

## 21. **Hodnocení produkt? a služeb**

1. Všichni návšt?vníci webových stránek mohou zadávat hodnocení zve?ejn?ných produkt?. Hodnocení není vázáno na uživatelský ú?et.
2. Každé obdržené hodnocení je p?ed zve?ejn?ním ru?n? p?ezkoumáno a ov??eno. Kontrolujeme, zda obsah hodnocení odpovídá zvolené ikon? pro spokojenost. Filtrovaná hodnocení nejsou zahrnuta do celkového zobrazeného hodnocení.
3. Vyhrazuje si právo odmítnout zve?ejn?ní komentá??/hodnocení, u kterých vyhodnotíme, že:

- by mohly vážn? rozrušit, vyprovokovat, napadnout nebo urazit ostatní; - jsou rasistické, sexistické, homofobní, bez jakékoli souvislosti se zveřejn?ným obsahem; - obsahují sexuální narážky, jsou urážlivé nebo jinak nevhodné; - obsahují hrubé nadávky nebo jiné zjevn? urážlivé výrazy; - porušují zákon, obhajují nebo podporují nezákonné jednání; to se týká zejména p?estupk? proti cti a dobrému jménu, jiných trestných ?in? nebo nedovolených zásah? do osobnostních práv a porušování autorských a souvisejících práv; - p?edstavují reklamu na produkty nebo služby jiných poskytovatel?; - obsahují kontaktní údaje, jako je telefonní ?íslo, poštovní adresa nebo e-mailová adresa, nebo jiné osobní údaje, které nejsou veřejn? dostupné; - obsahují odkazy na jiné webové stránky; - jsou napsány v jiném než ?eském jazyce; - popisují nebo podporují ?innosti, které by mohly ohrozit bezpečnost jiných osob; - jsou považovány za nevyžádané zprávy známé jako "spam", což jsou v podstat? opakovan? zasílané zprávy se stejným nebo podobným obsahem; - nesouvisí s hlavním tématem webových stránek.

4. Všechny komentá?e, jejichž hodnocení (počet hv?zdiček) a obsah názoru se shodují a neporušují podmínky stanovené v předchozím odstavci, budou na webových stránkách zveřejn?ny bez ohledu na to, zda jsou pozitivní nebo negativní.

## 22. Záv?rečná ujednání

1. S vašimi osobními údaji zacházíme v souladu s právními p?edpisy a chráníme je jako oko v hlav?. Všechny informace, které nám sdělíte, jsou dův?rné a budeme s nimi tak zacházet. Jak je to s ochranou osobních údaj? naleznete ve zvláštním dokumentu [zde](#).
2. Je-li n?které ustanovení Podmínek neplatné nebo neú?inné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce p?ibližuje. Neplatností nebo neú?inností jednoho ustanovení není dot?ena platnost ostatních ustanovení.
3. Všechna práva k našemu e-shopu, zejména autorská práva k obsahu, v?etn? rozložení stránky, fotek, film?, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvk?, pat?í nám. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat e-shop nebo jeho ?ásti bez našeho souhlasu.
4. Neneseme odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásah? třetích osob do e-shopu nebo v důsledku jeho použití v rozporu s jeho určením. Při využívání e-shopu nesmíte používat postupy, které by mohly mít negativní vliv na jeho provoz a nesmíte ani vykonávat žádnou ?innost, která by mohla nám ?i třetím osobám umožnit

neoprávně zasahovat či neoprávně užívat programové vybavení nebo další součásti tvořící e-shop a užívat e-shop nebo jeho části či software vybavení takovým způsobem, který by byl v rozporu s jeho určením nebo účelem.

5. Potvrzení o uzavření Smlouvy vám zašleme e-mailem. Samotnou Smlouvu včetně těchto Podmínek archivujeme v elektronické podobě a není veřejně přístupná. Pokud ji potřebujete, napište nám a my vám ji rádi zašleme.
6. Přílohu těchto Podmínek tvoří [vzorový formulář pro odstoupení od Smlouvy](#).

Tyto Podmínky platí od 7.3. 2023

[Znění obchodních podmínek platných od 31.1.2021 do 6.3.2023](#)