Všeobecné obchodní podmínky

Právě čtete všeobecné obchodní podmínky („Podmínky“) společnosti Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko, evidenční číslo 6708501000, DIČ: SI28639103, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u okresního soudu Kranj, Slovinsko, č. 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 („e-shop“). Náš e-shop nabízí hlavně kosmetické produkty a doplňky stravy.

Doporučujeme, abyste si Podmínky přečetli celé. Pokud se vám ale do toho z nějakého důvodu nechce, připravili jsme pro vás shrnutí těch nejdůležitějších bodů.

- Zákazník je u nás na prvním místě a snažíme se vždy dosáhnout řešení, se kterým budete spokojeni vy i my.
- Vložením zboží do košíku spolu s vyplněním požadovaných údajů a potvrzením a odesláním objednávky s námi uzavíráte Smlouvu.
- Pokud se spletete a objednáte něco omylem, až do expedice objednávky můžete zpravidla nákup bezplatně a bez obav upravit nebo zrušit. Stačí nám napsat e-mail na adresu info@gogoldentree.cz a určitě najdeme nějaké řešení, které bude vyhovovat nám i vám.
- U některého zboží máte právo na odstoupení od Smlouvy do 14 dnů od jeho doručení. V případě, že si nákup rozmyslíte (tzn. zboží jste nepoužili a chcete jej vrátit), můžete po převzetí zásilky bez obav do 14 dnů odstoupit od Smlouvy a zboží nám vrátit. Důvod vrácení uvádět nemusíte, ale když nám ho sdělíte, budeme moc rádi a pomůže nám to ve zlepšování našich služeb. Pokud si přejete svého práva na odstoupení od Smlouvy využít, napište nám e-mail nebo nám zašlete formulář o odstoupení od smlouvy, který najdete v příloze těchto Podmínek a zboží nám doručte 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 pečlivě přečtěte.
- Děláme všechno proto, aby reklamace byla vyřízená spravedlivě 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. 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 měnit 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

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. Nákup na webových stránkách můžete provést jako registrovaný uživatel nebo jako host.
4. Registraci na webových stránkách provedete vyplněním požadovaných údajů (jméno, příjmení, e-mailová adresa a heslo) a potvrzením tlačítka „REGISTRACE“.
5. Po přihlášení do svého uživatelského účtu můžete upravovat své kontaktní údaje, fakturační adresy, spravovat předplatné produktů (včetně výběru platebních metod), kontrolovat údaje spojené s VIP klubem a prohlížet historii objednávek.

6. Při vyplňování 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.

7. Před závazným odesláním objednávky můžete libovolně kontrolovat a případně měnit 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.

8. 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.

9. 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.

10. Pokud bychom náhodou zboží neměli aktuálně skladem, což se obvykle nestává, budeme vás o této skutečnosti ihned informovat a zároveň vás též seznámíme s přibližnou 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.

11. 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.

12. Pro případ, že by došlo k zjevně technické chybě na naší straně při uvedení ceny zboží na e-shopu nebo v průběhu objednávky, nejsme povinni vám takové za tuto zcela zjevně chybnou cenu zboží dodat. O chybě vás bez zbytečného odkladu samozřejmě informujeme a zašleme vám na e-mail změněnou nabídku. Ta se považuje za nový návrh Smlouvy, Smlouva je pak v takovém případě uzavřena až vaším potvrzením, že s novou cenou souhlasíte.

13. V průběhu nákupu v našem e-shopu vám občas můžeme nabídnout bonus v podobě bezplatného plnění - dárku. Pokud takovou nabídku přijmete, dárek se automaticky přidá do vašeho nákupního košíku a je považován za součást jedné objednávky. Zároveň ho najdete uvedený na faktuře i v potvrzení objednávky s hodnotou 0,00 Kč.

Pro případ odstoupení od Smlouvy a situace, kdy by bezplatný produkt nebyl vrácen, se mezi námi sjednává jeho hodnota ve výši 250,00 Kč, i když je jeho běžná prodejní cena vyšší. S touto hodnotou vás seznamujeme ještě před odesláním objednávky a jejím odesláním s ní souhlasíte. Pokud s těmito podmínkami nesouhlasíte, takovou objednávku nemůžete odeslat.

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, nikoli na náklady na balné, poštovné, příplatek za platbu na dobírku, pojištění zásilky, přednostní odeslání objednávky apod. V každé objednávce je možné zadat jen jeden slevový kód.
6. Zboží v internetovém obchodě označené štítkem „Dlouhodobě sníženo“ má sníženou kupní cenu po delší časové období. Tato snížená cena nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění a platí po dobu uvedenou u daného zboží. Po dobu trvání snížení se kupní cena zboží nemění. U snížené ceny je vždy uvedena také původní (běžná) cena zboží.
7. 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 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 taktéž neprodleně informujeme a zároveň vás seznámíme s přibližnou 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 nepřevezmete, 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 pečlivě 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. Pojištění zásilky

1. Před odesláním objednávky si můžete zvolit službu pojištění zásilky, což znamená, že vaše zásilka bude pojištěna pro případ ztráty nebo poškození při doručení. Služba je zpoplatněna částkou 29 Kč a bude připočtena k celkové ceně objednávky.
2. Tato služba vám umožňuje vyhnout se nutnosti řešit reklamační řízení s dopravcem a vracet zboží na vlastní náklady. V případě, že je vaše zásilka ztracena nebo poškozena při doručení, se za níže uvedených podmínek zavazujeme zaslat novou zásilku, případně – pokud již byla zásilka uhrazena a zboží již není skladem – vrátit peníze.
3. Pokud byla vaše zásilka ztracena nebo poškozena při doručení, jste povinni nás o této skutečnosti neprodleně informovat na e-mailové adrese: info@gogoldentree.cz.
4. V případě poškozené zásilky máte na základě fotografie stavu zásilky nárok na výměnu bez nutnosti předchozí fyzické kontroly poškozeného zboží z naší strany. Služba neumožňuje ponechání poškozeného zboží. O případné nutnosti vrácení poškozeného zboží rozhodujeme my, a to s ohledem na jeho hodnotu a míru poškození; o této skutečnosti vás budeme informovat v co nejkratším termínu.
5. V případě ztracené zásilky po obdržení vašeho oznámení, že zásilka nebyla doručena, ověříme okolnosti doručení u dopravce a po potvrzení ztráty zásilky ze strany dopravce vám neprodleně zašleme novou zásilku.

7. Přednostní odeslání objednávky

1. Před odesláním objednávky si můžete zvolit možnost přednostního odeslání, což znamená, že objednávka bude připravena a odeslána z našeho skladu ještě tentýž den, případně nejpozději následující pracovní den od jejího přijetí. Tato služba je zpoplatněna částkou 49 Kč a bude připočtena k celkové ceně objednávky.

2. Při výběru přednostního odeslání budou objednávky z naší strany zpracovány a odeslány rychleji než běžné objednávky. Vzhledem k samotnému průběhu doručování prostřednictvím přepravních společností však bohužel nemůžeme zaručit, že budou tyto objednávky doručeny rychleji, ani že nedojde ke zpoždění z důvodu nepředvídatelných okolností na straně dopravce (např. nepříznivé povětrnostní podmínky, technické problémy apod.).

3. Tato možnost tedy znamená pouze to, že objednávka bude z naší strany připravena a odeslána v co nejkratším možném čase.

8. 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, přičemž 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 produktů je k dispozici pouze registrovaným uživatelům. 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 Podmínek.

4. Odesláním objednávky, která zahrnuje předplatné produktu, nás výslovně opravňujete 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 naúčtujeme 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 v souladu s bodem 11 těchto Podmínek můžete uplatnit pouze za podmínek stanovených v bodě 11 a po převzetí první objednávky daného produktu. 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.

9. Věrnostní program – VIP klub

Obecná ustanovení

1. VIP klub je věrnostní program, prostřednictvím kterého odměňujeme naše věrné zákazníky. Je určen všem registrovaným uživatelům webových stránek a nabízí jim různé výhody podle úrovně, do které je jednotlivec zařazen („Základní VIP členství“, „Stříbrné VIP členství“ nebo „Zlaté VIP členství“). Zapojení do VIP klubu je pro všechny registrované uživatele bezplatné a probíhá automaticky po splnění podmínek pro zařazení do jednotlivé úrovně VIP klubu. Účast ve VIP klubu není spojena s žádnými povinnostmi.

2. Status VIP klubu je vázán výhradně na konkrétní uživatelský účet a nelze jej převádět na třetí osoby ani jej kombinovat s jinými uživatelskými účty.

3. V případě zneužití nebo důvodného podezření na zneužití VIP klubu (zejména úmyslného neoprávněného čerpání výhod, fiktivních objednávek apod.) si vyhrazujeme právo bez předchozího oznámení dočasně nebo trvale vyloučit uživatele z účasti ve VIP klubu, odejmout neoprávněně získané výhody a takové objednávky

nezahrnout do výpočtu celkové částky dokončených objednávek.

4. Vyhrazujeme si právo kdykoli změnit výhody jednotlivých úrovní, podmínky pro zařazení do jednotlivých úrovní i samotný způsob fungování VIP klubu, případně VIP klub částečně nebo zcela zrušit. Změny nebo zrušení VIP klubu nezakládají uživatelům právo na jakoukoli náhradu škody.

Podmínky zařazení do jednotlivé úrovně VIP klubu

5. Uživatel je do příslušné úrovně VIP klubu zařazen automaticky na základě celkové částky dokončených objednávek za posledních 12 po sobě jdoucích měsíců (klouzavé období), a to následovně:

1. Základní VIP členství: od 1 Kč do 1.999 Kč;
2. Stříbrné VIP členství: od 2.000 Kč do 3.799 Kč
3. Zlaté VIP členství: od 3.800 Kč výše.

6. Uživatel je zařazen do příslušné úrovně VIP klubu po dokončení objednávky, kterou splnil podmínky pro zařazení do dané úrovně. Za dokončenou objednávku se pro účely zařazení do jednotlivých úrovní VIP klubu považuje objednávka, která je uhrazena, odeslána a převzata.

7. Celková hodnota dokončených objednávek se u každého uživatele vždy stanovuje na základě období posledních 12 měsíců, přičemž pro každý jednotlivý den se zohledňují 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 těmito Podmínkami. Pokud uživatel z jakéhokoli důvodu zcela nebo zčásti odstoupí od smlouvy nebo uplatní svá práva z garance spokojenosti podle článku 11 těchto Podmínek, celková hodnota dokončených objednávek se sníží o částku odpovídající částečnému 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 uživatelům příležitostně nabídnout různé dárky (bezplatné produkty) nebo vzorky produktů, jejichž výběr a dostupnost jsou omezené. Vyhrazujeme si vždy právo dárky vyměnit za jiný vhodný produkt nebo dárky neposlat, pokud produkt již není skladem.

10. 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:
    a. kdy bylo zboží upraveno podle vašeho přání nebo pro vaši osobu;
    b. pokud se jedná o zboží, které není možné vrátit z hygienických důvodů nebo důvody ochrany zdraví a které jsme vám dodali v zapečetěném obalu a vy jste tenhle obal rozbalili;
    c. 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 původně přijali. 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 funkčností. 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 původního stavu tak, abychom ho mohli prodat dalším zákazníkům.
7. Zboží včetně všech případných dárků 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. Pokud by dárek vrácen nebyl, považujeme to za nevrácení všech položek objednávky a s vrácením zaplacené částky počkáme, dokud neobdržíme všechny produkty zpět.

V případě, že dárek nevrátíte nebo ho již není možné vrátit z důvodu jeho otevření či odstranění ochranného prvku, vyhrazujeme si právo při vrácení kupní ceny odečíst jeho dohodnutou hodnotu ve výši 250,00 Kč. Tato hodnota je sjednána v souladu s těmito podmínkami - bod 2.13.

11. Garance spokojenosti

1. Kromě výše uvedeného práva nabízíme zákazníkům garanci spokojenosti. Pokud nejste se zbožím spokojeni, můžete jej do 60 dnů od převzetí zboží vrátit. Díky tomu můžete, i po odstranění bezpečnostní pečeti ze zboží a zahájení jeho používání, za podmínek uvedených v tomto bodě Podmínek, uplatnit záruku spokojenosti a máte nárok na vrácení kupní ceny za zboží. Ostatní náklady spojené s nákupem se v případě uplatnění záruky spokojenosti nevracejí (např. náklady na poštovné, poplatek za dobírku).

2. Před uplynutím 60denní lhůty ode dne doručení objednávky nás musíte informovat o uplatnění záruky spokojenosti a nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání tohoto oznámení nám na adresu Golden Tree d.o.o., Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko vrátit celý zbývající obsah objednávky. Pokud jste již všechny produkty spotřebovali, zašlete nám prázdný obal produktu, který chcete vrátit a za který požadujete vrácení kupní ceny. Zároveň musí být veškeré zboží, u kterého lze objektivně očekávat, že jste jej během 60 dnů od doručení objednávky ještě neotevřeli a nezačali používat, v původním, továrně uzavřeném stavu s bezpečnostní pečetí.

3. Pokud vrátíte zboží s viditelnými známkami používání nebo jste odstranili bezpečnostní pečeť v rozporu s předchozím odstavcem, nemáte nárok na vrácení celé kupní ceny. V takovém případě vám bude vrácena kupní cena pouze za zboží, které je nepoškozené a v originálním, neporušeném obalu opatřeném bezpečnostní pečetí. Zbývající zboží bude zničeno a nebude vám vráceno, ledaže nás neprodleně informujete, že si přejete jeho vrácení na vaše náklady.

4. Příklad: Pokud vaše objednávka obsahuje 5 kusů produktu Golden Tree Omega 3, bude vám kupní cena vrácena pouze v případě, že nás před uplynutím 60denní lhůty ode dne doručení objednávky informujete o odstoupení od smlouvy a na adresu uvedenou v předchozím odstavci nám vrátíte tři plná, nepoškozená a v originálním, neporušeném obalu zapečetěná balení produktu Golden Tree Omega 3 a dvě otevřená balení se zbývajícím množstvím, které jste během 60 dnů nespotřebovali, jelikož dle předepsaného dávkování je v průběhu 60 dnů možné užít pouze 120 kapslí (2 kapsle denně), které se nacházejí ve dvou baleních produktu Golden Tree Omega 3.

Pokud vrátíte více než dvě prázdná balení produktu Golden Tree Omega 3 po 60 dnech užívání, nebo je zboží poškozené, případně byla bezpečnostní pečeť odstraněna v rozporu s ustanoveními tohoto článku, nemáte nárok na vrácení celé kupní ceny. V případě, že vrátíte zboží s viditelnými známkami použití, bude vám vrácena kupní cena pouze za zboží, které je nepoškozené a v originálním, neporušeném obalu s bezpečnostní pečetí. Zbývající zboží bude zničeno a nebude vám vráceno, ledaže nás neprodleně informujete, že si přejete jeho vrácení na vaše náklady.

5. Záruku spokojenosti podle tohoto bodu Podmínek lze uplatnit pouze v případě prvního nákupu daného zboží. Při všech dalších objednávkách a nákupech stejného zboží nelze záruku spokojenosti podle tohoto bodu uplatnit; v takovém případě však můžete odstoupit od smlouvy za podmínek stanovených v bodu 10 těchto Podmínek.

6. Pokud při nákupu zboží v rámci akce 1+1 zdarma, 3+3 zdarma nebo obdobné akce nemáte nárok na vrácení celé kupní ceny podle bodu 11 těchto Podmínek, protože jste:

    a. otevřeli více kusů zboží, než je přiměřené, takže část zboží, u níž lze očekávat, že zůstane do 60 dnů od doručení neotevřená a nepoužitá, již nesplňuje tuto podmínku.;

    b. vrátili zboží s viditelnými známkami používání; nebo

    c. odstranili bezpečnostní pečeť v rozporu s bodem 11.2 těchto Podmínek

máte nárok na vrácení kupní ceny pouze za zboží, které je nepoškozené a z výroby uzavřené bezpečnostní pečetí, přičemž cena jednotlivých kusů zboží se vypočítá jako průměrná cena za jeden kus zboží (např. 3 kusy výrobku za cenu 1000 Kč /kus = 3000 Kč, 3 kusy výrobku zdarma; celkem 6 kusů výrobku za celkovou cenu 3000 Kč = 500 Kč /kus). V případě souběžné objednávky více akčních nabídek stejného zboží (např. 3+3 zdarma a 1+1 zdarma) se nejprve vrací kupní cena za zboží, pro které je v souladu s předchozí větou vypočítána nižší cena. Záruka spokojenosti podle bodu 11 se nevztahuje na produkty typu „překvapení“. V případě nákupu těchto produktů máte v souladu s bodem 10 těchto Obchodních podmínek zákonné právo na odstoupení od Smlouvy.

7. Ohledně otázek, které nejsou upraveny v tomto bodě, se smysluplně použijí ustanovení bodu 10.

12. Reklamace 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:

    a. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti a jiným ujednaným vlastnostem;

    b. je vhodné k účelu, pro který ho požadujete a s nímž jsme souhlasili;

    c. 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:

    a. 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;

b. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které můžete rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná námi nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;

c. je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k používání a jiných pokynů k použití, které můžete rozumně očekávat;

d. zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme vám poskytli před uzavřením Smlouvy.

Za uvedené čtyři 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 neběží po dobu, kdy jste nemohli věc používat. Třeba proto, že jsme ji měli u sebe my v rámci reklamačního 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, kde se dohodneme na dalším postupu. Můžete ji ale uplatnit i dopisem na Golden Tree d.o.o., adresa Alpska cesta 43, 4248 Lesce, Slovinsko. Zboží nám prosím neposílejte 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:

   a. vaše kontaktní údaje;

   b. popis vady zboží (dodali jsme jiné zboží anebo jsou lahvičky prasklé);

   c. vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace (požaduji nové zboží).

10. Pokud má zboží vadu, můžete požadovat její odstranění. Podle své volby můžete požadovat:

a. dodání nové věci bez vady; nebo

b. opravu věci,

ledaže 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:

    a. pokud jsme odmítli vadu odstranit nebo jsme ji neodstranili v přiměřené době po jejím vytknutí tak, abychom vám tím nezpůsobili značné obtíže;

    b. když se vada projeví opakovaně, což znamená třikrát a více;

    c. pokud je vada podstatným porušením smlouvy;

    d. 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 (včetně odstranění vady) a informujeme vás o tom. Můžeme se společně dohodnout i na delší lhůtě. 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, včetně 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 přiznány.

19. Před prvním použitím některého zboží jste povinni prostudovat návod k použití, pokud vám ho zašleme elektronicky nebo spolu se zbožím a následně se informacemi z něj řídit. V opačném případě se totiž vystavujete nebezpečí, že svým nesprávným užíváním zboží poškodíte a nebudete moci vzniklou vadu uplatnit v rámci svého práva plynoucího z odpovědnosti za vadu (týká se to například našich nádob na maté).

13. Jaká máme navzájem další práva a povinnosti?

1. Vyřizování vašich stížností zajišťujeme prostřednictvím kontaktní e-mailové adresy. Informaci o vyřízení vaší stížnosti vám zašleme na vaši emailovou adresu.
2. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha 1, IČ: 000 20 869, internetová adresa: www.adr.coi.cz. Řešení se zahájí jen na váš návrh, a to v případě, kdyby se nepodařilo vyřešit spor přímo s námi. Návrh můžete podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy jste u nás uplatnili své právo poprvé.
3. Při řešení sporů ze Smlouvy je možné využít online platformu nacházející se na internetové adrese http://ec.europa.eu/consumers/odr.
4. K prodeji zboží jsme oprávněni 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.
5. Veškerou písemnou korespondenci si můžeme doručovat prostřednictvím elektronické pošty.

14. Hodnocení produktů a služeb

1. Všichni návštěvníci webových stránek mohou zadávat hodnocení zveřejněných produktů. Hodnocení není vázáno na uživatelský účet.
2. Každé obdržené hodnocení je před zveřejněním ručně přezkoumáno a ověřeno. Kontrolujeme, zda obsah hodnocení odpovídá zvolené ikoně pro spokojenost. Filtrovaná hodnocení nejsou zahrnuta do celkového zobrazeného hodnocení.
3. Vyhrazujeme si právo odmítnout zveřejnění komentářů/hodnocení, u kterých vyhodnotíme, že:

- by mohly vážně rozrušit, vyprovokovat, napadnout nebo urazit ostatní;

- jsou rasistické, sexistické, homofobní, bez jakékoli souvislosti se zveřejněným obsahem;

- obsahují sexuální narážky, jsou urážlivé nebo jinak nevhodné;

- obsahují hrubé nadávky nebo jiné zjevně urážlivé výrazy;

- porušují zákon, obhajují nebo podporují nezákonné jednání; to se týká zejména přestupků proti cti a dobrému jménu, jiných trestných činů nebo nedovolených zásahů do osobnostních práv a porušování autorských a souvisejících práv;

- představují reklamu na produkty nebo služby jiných poskytovatelů;

- obsahují kontaktní údaje, jako je telefonní číslo, poštovní adresa nebo e-mailová adresa, nebo jiné osobní údaje, které nejsou veřejně dostupné;

- obsahují odkazy na jiné webové stránky;

- jsou napsány v jiném než českém jazyce;

- popisují nebo podporují činnosti, které by mohly ohrozit bezpečnost jiných osob;

- jsou považovány za nevyžádané zprávy známé jako "spam", což jsou v podstatě opakovaně zasílané zprávy se stejným nebo podobným obsahem;

- nesouvisí s hlavním tématem webových stránek.

4. Všechny komentáře, jejichž hodnocení (počet hvězdiček) a obsah názoru se shodují a neporušují podmínky stanovené v předchozím odstavci, budou na webových stránkách zveřejněny bez ohledu na to, zda jsou pozitivní nebo negativní.

15. Závěrečná ujednání

1. S vašimi osobními údaji zacházíme v souladu s právními předpisy a chráníme je jako oko v hlavě. Všechny informace, které nám sdělíte, jsou důvěrné a budeme s nimi tak zacházet. Jak je to s ochranou osobních údajů naleznete ve zvláštním dokumentu zde.

2. Je-li některé ustanovení Podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

3. Všechna práva k našemu e-shopu, zejména autorská práva k obsahu, včetně rozložení stránky, fotek, filmů, grafik, ochranných známek, loga a dalšího obsahu a prvků, patří nám. Je zakázáno kopírovat, upravovat nebo jinak používat e-shop nebo jeho části bez našeho souhlasu.

4. Neneseme odpovědnost za chyby vzniklé v důsledku zásahů 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 činnost, která by mohla nám či třetím osobám umožnit neoprávněně zasahovat či neoprávněně užít 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.

Znění obchodních podmínek platných od 20.5.2026.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Stará verze smluvních podmínek