

## 1. Úvodní ustanovení

Tyto obchodní podmínky blíže vymezují a upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího v rámci smluvních vztahů uzavřených prostřednictvím internetového obchodu [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz). S těmito obchodními podmínkami má kupující možnost se seznámit před odesláním své objednávky a je na ně dostatečně předem upozorněn. Kupující odesláním své objednávky potvrzuje, že se s těmito obchodními podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.

Prodávajícím a provozovatelem internetového obchodu [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz) je ALPO, spol. s r.o. se sídlem Protivínská 733, 199 00 Praha 9, IČO: 44269358, DIČ: CZ44269358 zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 6775. Místem plnění ze všech smluvních vztahů je ALPO, spol. s r.o. se sídlem Protivínská 733, 199 00 Praha 9, tel. 774 059 049.

Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

## 2. Uživatelský účet

- Na základě registrace kupujícího provedené na webové stránce může Registrovaný kupující přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Registrovaný kupující provádět objednávání zboží (dále jen „uživatelský účet“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může kupující provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.
- Zboží označené jen pro profesionály mohou používat a nakupovat jen osoby odborně vyškolené pro práci s těmito výrobky a pro nákup těchto výrobků je nutná registrace. Objednáním, vyplněním objednávkového formuláře a odesláním objednávky se kupující zavazuje, že je si vědom toho, že kupuje zboží pro profesionální použití a ví, jak s ním zacházet a používat jej. Objednávky bez registrace s platným IČ pro kadeřnictví nebudou vyřízeny. K nákupu profesionálního zboží též stačí zaslání kopie výučního listu v oboru kadeřnictví nebo potvrzení o studiu.
- Registrovaným kupujícím jsou pravidelně zasílány informace o aktuálních nabídkách.
- Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné.
- Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Kupující je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
- Kupující není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
- Kupující bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.

## 3. Vymezení pojmů

- Spotřebitelská smlouva – smlouva kupní, smlouva o dílo, případně jiné smlouvy dle občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně prodávající.
- Spotřebitel – je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- Kupující, který není spotřebitel – je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

## 4. Uzavření kupní smlouvy

Řádně vyplněná a prostřednictvím internetového obchodu [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz) odeslaná popř.

prostřednictvím telefonu učiněná objednávka kupujícího je závazným návrhem na uzavření kupní smlouvy s prodávajícím, přičemž kupující je svým návrhem na uzavření kupní smlouvy vázán po dobu 21 dní od odeslání objednávky.

Prodávající potvrdí neprodleně obdržení objednávky ve smyslu § 1827 odst. 1 občanského zákoníku prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu uvedenou kupujícím v objednávce, přičemž toto potvrzení není akceptací návrhu na uzavření kupní smlouvy. V případě, že prodávající zjistí, že nebude schopen splnit podmínky uvedené v objednávce je povinen ve lhůtě 24 hodin od odeslání objednávky informovat o této skutečnosti kupujícího a navrhnout způsob řešení. Do uvedené lhůty se nepočítá doba od pátku 16.00 hod do pondělí 8.00 hod. V případě, že kupující nebude souhlasit s navrhovaným způsobem řešení, ke vzniku smlouvy nedojde a prodávající je povinen vrátit kupujícímu uhrazenou zálohu. Samotná kupní smlouva je uzavřena akceptací návrhu na uzavření kupní smlouvy ze strany prodávajícího prostřednictvím e-mailu nebo telefonu. Kupující má právo zrušit objednávku, tedy odvolat svůj návrh na uzavření kupní smlouvy, bez jakýchkoli sankcí až do okamžiku odeslání zboží. Tuto skutečnost je spotřebitel povinen prodávajícímu oznámit e-mailem nebo telefonicky.

Kupní smlouva se uzavírá v českém jazyce. Kupní smlouva je po uzavření archivována pouze po dobu nezbytně nutnou pro její vyřízení, přičemž po tuto dobu je možné ji na písemnou žádost spotřebitele zpřístupnit.

#### 5. Odstoupení spotřebitele od smlouvy dle § 1829 odst. 1 občanského zákoníku

Kupující v pozici spotřebitele může odstoupit od smlouvy uzavřené distančním způsobem nebo od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory prodávajícího ve lhůtě čtrnácti dnů. Tato lhůta končí uplynutím čtrnácti dnů ode dne, kdy kupující nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme zboží, nebo

a) poslední kus zboží, objedná-li kupující v rámci jedné objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně,

b) poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí, nebo

c) první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

1. Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči prodávajícímu případně prostřednictvím vyplnění a odeslání vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy, který je uveden na internetových stránkách prodávajícího. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího ALPO, spol. s r.o., Protivínská 733, 199 00 Praha 9 (též adresa pro zaslání zboží) či na adresu elektronické pošty prodávajícího [marketing@alpo.cz](mailto:marketing@alpo.cz). V takovém případě potvrdí prodávající kupujícímu bez zbytečného odkladu v textové podobě jeho přijetí.
2. Odstoupí-li kupující od smlouvy, zašle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel, ledaže mu prodávající nabídl, že si zboží sám vyzvedne. Lhůta je zachována, pokud kupující odešle zboží před jejím uplynutím.
3. Odstoupí-li kupující od smlouvy, vrátí mu prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal, stejným způsobem. Prodávající vrátí kupujícímu přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím Kupující souhlasil a pokud mu tím nevzniknou další náklady.
4. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než obdrží zboží, nebo než mu kupující prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, co nastane dříve.
5. V případě odstoupení od smlouvy ponese kupující náklady spojené s vrácením zboží. Nemůže-li být pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou, uhradí Kupující náklady do vyúčtované přepravní společnosti General Logistics Systems Czech Republic s.r.o., Průmyslová 5619/1, Jihlava, IČ: 26087961, DIČ: CZ26087961, dle jejího aktuálního ceníku. To nevylučuje, aby kupující dle svého uvážení vrátil zboží jiným vhodným způsobem.

Jestliže Kupující zvolil jiný než nejlevnější způsob dodání zboží, který podnikatel nabízí, vrátí prodávající kupujícímu náklady na dodání zboží ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

6. Při odstoupení od smlouvy po předložení žádosti o započetí plnění již v průběhu lhůty pro odstoupení podle § 1824a odst. 3 nebo podle § 1828 odst. 5 občanského zákoníku musí kupující prodávajícímu poskytnout úhradu podle § 1834.
7. Kupující odpovídá prodávajícímu pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.
8. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupující, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

#### 6. Nevyzvednutí objednávky a další objednávky

Pokud si kupující objedná zboží a nepřeveze je, aniž by předem odstoupil od smlouvy, nejedná se o odstoupení od kupní smlouvy.

V takovém případě je prodávající oprávněn:

- požadovat po kupujícím úhradu nákladů spojených s doručením zboží ke kupujícímu a jeho vrácením zpět prodávajícímu,
- nebo umožnit další objednávky pouze s platbou předem.

V případě, že kupující opakovaně nevyzvedne objednané zboží, je prodávající oprávněn:

- odmítnout další objednávky kupujícího,
- nebo zablokovat zákaznický účet.

Ustanovení tohoto článku se vztahuje jak na spotřebitele, tak na kupující – podnikatele, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Práva a povinnosti kupujících – podnikatelů se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

#### 7. Kupující nemůže zejména odstoupit od smlouvy

1. o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám,
2. o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím,
3. o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej Kupující porušil.

Odstoupit od smlouvy bez udání důvodu nelze, pokud bylo zboží již částečně spotřebováno. Nelze také odstoupit od smlouvy na zboží, jehož charakter to vylučuje, zejména z hygienických důvodů (např. rtěnky, krémy, řasenky, šampony, kondicionéry, štětce na líčení apod.). Pokud bude vrácené zboží neúplné, poškozené či viditelně opotřebované, může prodávající uplatnit náhradu škody.

#### 8. Odstoupení kupujícího, který není spotřebitelem, od smlouvy

V případě kupujícího, který není spotřebitelem, není možné od smlouvy odstoupit bez splnění zákonných důvodů.

#### 9. Doprava

Náklady na poštovné i balné, které kupující zvolil v objednávce, nese kupující a tyto náklady se řídí aktuálním ceníkem prodávajícího, který se nachází na internetových stránkách [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz). Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčena povinnost kupujícího uhradit kupní cenu zboží předem v případě, že byla kupujícího zvolena

platební varianta bezhotovostně převodem na účet prodávajícího. V případě této platební varianty je kupující srozuměn s tím, že zboží nebude expedováno kupujícímu dříve, než bude na účet prodávajícího připsána sjednaná cena plnění, čímž může dojít k prodloužení termínu dodání zboží kupujícímu.

#### 10. Platební podmínky

- Online platební kartou.
- Dobírka - peníze za zboží platí kupující až při převzetí zboží poštovnímu doručovateli (kurýrovi) nebo na poště.
- Bezhotovostně převodem na účet prodávajícího - po obdržení objednávky (návrhu na uzavření kupní smlouvy) zašle prodávající kupujícímu výši kupní ceny, číslo účtu a variabilní symbol platby. V případě, že nedojde k uzavření smlouvy nebo dojde k jejímu zániku s povinností prodávajícího k vrácení kupní ceny, vrátí prodávající kupní cenu vždy na účet, ze kterého byla uhrazena.
- Hotově (osobní odběr) - zboží zaplatí kupující v hotovosti při převzetí zboží na pobočce prodávajícího, a to po potvrzení e-mailem ze strany prodávajícího, že zboží je na pobočce připraveno skladem.

#### 11. Práva z vadného plnění

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. V opačném případě je Kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího svá práva vyplývající z vadného plnění tak, jak jsou uvedena příslušných právních předpisech (zejména v ustanoveních § 2165 a násl. občanského zákoníku a ustanoveních zákona o ochraně spotřebitele).

Práva z vady se uplatňují u prodávajícího na těchto kontaktních místech/elektronických adresách:

ALPO, spol. s r.o., Protivínská 733, 199 00 Praha 9, email [marketing@alpo.cz](mailto:marketing@alpo.cz)

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Nebrání-li tomu povaha věci, lze potvrzení nahradit dokladem o zakoupení věci obsahujícím uvedené údaje.

Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu prodávající v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.

#### 12. Záruka za jakost v případě kupujícího, který není spotřebitelem

Prodávající neposkytuje kupujícímu, který není spotřebitelem, záruku za jakost zboží, není-li tak výslovně mezi smluvními stranami sjednáno.

Případné vady, které by zboží mělo při převzetí, je kupující povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho roku.

#### 13. Stížnosti a recenze

Mimosoudní vyřizování stížností kupujících zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy: [marketing@alpo.cz](mailto:marketing@alpo.cz)

Recenze k produktům může prostřednictvím portálu [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz) vkládat pouze Registrovaný kupující.

#### 14. Ceny a platnost nabídky

Všechny ceny jsou uvedeny s DPH, která je platná v okamžiku odeslání objednávky. V případě, že se DPH do uzavření kupní smlouvy popř. do odeslání zboží změní, je kupující s přihlédnutím k druhu platby zvolené kupujícím povinen uhradit nedoplatek kupní ceny popř. prodávající neprodleně zašle kupujícímu e-mailem zprávu s výzvou o sdělení, kam je možné uhradit kupujícímu přeplatek kupní ceny. Součástí dodávky zboží je řádný daňový doklad. Veškeré ceny zboží včetně akčních platí do odvolání nebo vyprodání zásob.

#### 15. Slevy a poukázky

Prodávající kupujícím dle svého uvážení poskytuje různé druhy slevy, a dárkové nebo jiné

poukázky.

Slevy pro kupující jsou uvedeny u každého produktu (doproděj nebo akční sleva). Zákaznické slevy se neuplatňují na akční nebo již zlevněné zboží.

Dárkovou poukázku užít pouze jednorázově a na jeden nákup lze užít jen jednu poukázku téhož druhu. V případě, že je hodnota dárkové poukázky vyšší, než je hodnota dárkové celého nákupu, rozdíl se na novou poukázku nepřevádí a nevyčerpaná suma zpětně neproplácí.

#### 16. Ochrana osobních údajů

Veškeré osobní údaje, které jsou prodávajícímu sděleny, nebudou bez souhlasu kupujícího poskytnuty třetím osobám ani jiným subjektům a bude s nimi nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Kupující může kdykoliv požádat o jejich změnu či vymazání e-mailem. Své údaje může kupující měnit na internetových stránkách [www.alpo.cz](http://www.alpo.cz) v sekci „Váš účet“.

#### 17. Závěrečné ujednání

Objednávka spotřebitele je po svém doručení prodávajícímu jako návrh na uzavření kupní smlouvy archivována za účelem jejího splnění a další evidence. Jednotlivé technické kroky vedoucí k uzavření smlouvy jsou spotřebiteli zřejmé z vlastního procesu objednávky. Kupující má možnost zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat před podáním objednávky. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (telefon, internet atd.) pro uskutečnění samotné objednávky nese kupující. Tyto obchodní podmínky spotřebiteli umožňují jejich archivaci a reprodukci v elektronické či tištěné podobě pomocí funkce „Pořídít snímek obrazovky“.

#### EKOKOM - RECYCLING

Likvidace obalů je podle Zákona o odpadech č. 185/2001 Sb. a Vyhlášky MŽP č. 237/2002 Sb. je zajištěna „Smlouvou o zajištění společného plnění“ v rámci kolektivního systému prostřednictvím společnosti EKO-KOM, a.s., IČO: 25134701, se sídlem Na Pankráci 1685/17, Praha 4, 140 21, zapsanou v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B., vložka 4763, které bylo Ministerstvem životního prostředí dne 28. 3. 2002 vydáno rozhodnutí o autorizaci č. j. OODP/9246/1440/3/02, podle § 17 zákona o obalech a o změně některých zákonů (zákon o obalech).

INFORMACE o mimosoudním řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji zboží

Případné spory, které vzniknou mezi zákazníkem a prodávajícím, resp. veškeré požadavky apod., se prodávající vždy snaží řádně projednat a vyřešit k oboustranné spokojenosti. Pokud by se nepodařilo nároky zákazníka uspokojit touto formou a vznikl tak mezi zákazníkem a prodávajícím spor, má zákazník právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy o prodeji zboží (dále jen „spotřebitelský spor“).

V případě spotřebitelského sporu týkajících se prodeje zboží je pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu příslušná Česká obchodní inspekce - [www.coi.cz](http://www.coi.cz) („ČOI“), na kterou se zákazník může obrátit ohledně jakéhokoliv spotřebitelského sporu. Mohou vznikat i další tzv. pověřené osoby/subjekty k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, u kterých je možno také mimosoudní řešení zahájit – řešit.

Postup při mimosoudním řešení spotřebitelského sporu je takový, že se zahajuje na návrh spotřebitele (zákazníka) u ČOI (případně jiné pověřené osoby), který musí obsahovat

- identifikační údaje stran sporu (zákazníka a prodávajícího),
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností (co je sporné),
- označení, čeho se navrhovatel (zákazník) domáhá (např. vrácení kupní ceny, výměny zboží apod.),
- datum, kdy zákazník uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. první reklamace),
- prohlášení, že ve věci nerozhodl soud, nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda stran v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a ani nebylo zahájeno

řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení spotřebitelského sporu podle tohoto zákona,

- datum a podpis zákazníka

K návrhu zákazník přiloží doklad o skutečnosti, že se zákazníkovi nepodařilo spor vyřešit přímo (například korespondence apod.), a další písemnosti dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. K návrhu se přiloží plná moc, je-li zákazník zastoupen na základě plné moci. Návrh lze podat zejména písemně nebo ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách ČOI, podepsaný uznávaným elektronickým podpisem nebo zaslaný prostřednictvím datové schránky osoby, jež návrh podává.

Zákazník může podat návrh u ČOI nebo jiného pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé (např. odstoupení od smlouvy/reklamace). ČOI nebo pověřený subjekt stanoví pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, kterými podrobněji upraví postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů tak, aby byla v souladu se zákonnými pravidly.

V případě, že mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nepovede k vyřešení spotřebitelského sporu, se zákazník vždy může obrátit na soud. Samozřejmě také zákazník nemusí ani možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu využít (lze to však samozřejmě vždy doporučit) a může se s řešením spotřebitelského sporu přímo obrátit na příslušný soud.