

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Účelem těchto Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) společnosti **nes group, s. r. o.**, se sídlem Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, IČO: 53 898 991, zapsaná v Obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl: Sro, vložka č.: 153777/B (dále jen „dodavatel“) je úprava vzájemných práv a povinností dodavatele a objednatele v souvislosti s poskytováním služeb dodavatele prostřednictvím internetové stránky www.mameradost.cz (dále jen „stránky dodavatele“). Tyto VOP tvoří nedílnou součást každé smlouvy.
2. Objednatel zadáním požadovaných registračních údajů na stránce dodavatele přijímá tyto VOP a souhlasí s nimi, jakožto i s Podmínkami zpracování osobních údajů a **PODMÍNKY SOUTĚŽE - STUDENTSKÝ ÚČET OPEN YOUNG: „PLAŤ KARTOU A VYHRAJ“** (dále také „Podmínky soutěže“) zveřejněnými na stránce dodavatele.
3. Služby poskytované dodavatelem sestávají z poskytnutí výběru z balíčků produktů značek spadajících do koncernu Procter & Gamble (například Oral-B) (dále jen „zboží“) a jeho doručení objednateli na jím uvedenou adresu (spolu dále jen „služby“). Hodnota zboží je určena dle doporučených prodejních cen výrobce.
4. Objednatelem je fyzická osoba - spotřebitel, která splňuje Podmínky kampaně a při registraci na stránce dodavatele je uvedena jako „objednatel“ a která zároveň předloží unikátní kód opravňující objednatele k jednorázovému objednání služby; bez unikátního kódu není možné se na stránce dodavatele zaregistrovat, ani si objednat služby.
5. Právní vztahy mezi dodavatelem a objednatелеm, které nejsou upraveny v těchto VOP, se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, v znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele, (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Smlouvu mezi dodavatelem a objednatелеm je možno uzavřít v českém jazyce.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Služby budou dodavatelem poskytovány bezplatně vždy na základě objednávky objednatele, kterou objednatel zadá spolu s unikátním kódem (opravňujícím objednatele k jednorázovému objednání služby) na stránce dodavatele tam umožněným způsobem, kterým zároveň potvrdí, že jde o „objednávku bez povinnosti platby“. Dodavatel objednateli neprodleně potvrdí doručení objednávky a akceptaci zadané objednávky potvrdí na základě prověření dostupnosti požadovaných služeb resp. zboží, a to ve formě emailu zaslaného objednateli pracovní dny zpravidla do 72 hodin od doručení objednávky. Momentem potvrzení objednávky dodavatelem se objednávka stává pro smluvní strany závaznou. Dodavatel si vyhrazuje právo objednávku odmítnout, a to zejména z důvodu nedostupnosti příslušných služeb resp. zboží, přičemž v takovém případě vždy nabídne objednateli alternativní službu.

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika
Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

2. Bezplatné poskytovanie služieb platí pouze pro doručování v rámci Slovenské a České republiky. V případě požadavku objednatele na doručení zboží mimo Českou republiku a Slovensko bude objednatel kontaktován dodavatelem a cena bude ujednána před potvrzením objednávky.
3. Předmětem závazné objednávky zadané objednatelem a potvrzené dodavatelem je:
 - a. závazek dodavatele poskytnout objednané služby v souladu s objednávkou (zejména dodání vybraného typu zboží ve sjednané lhůtě na místo doručení/poskytnutí) a
 - b. závazek objednatele dodané služby převzít.
4. Objednatel je při registraci i při objednávce povinen uvést pravdivé a úplné údaje, jinak je smlouva neplatná. Chybné údaje zadané v objednávce není možno měnit a je nutno vytvořit novou objednávku. Uzavřená smlouva bude uložena u dodavatele po dobu dvou let ode dne dodání služeb a dodavatel objednateli během této doby na vyžádání poskytne kopii smlouvy.
5. Dodavatel neodpovídá za zpoždění dodávky a za škodu, která byla způsobena důsledkem toho, že objednatel při objednávání nezadal všechny požadované údaje nebo vyplnil objednávkový formulář chybně. Dodavatel také neodpovídá za škodu, která byla způsobena objednateli důsledkem toho, že zapomněl své přístupové heslo a/nebo se přístupové jeho heslo dostalo do rukou nepovolaných osob bez přičinění dodavatele.

3. DODACÍ PODMÍNKY

1. Způsob a termín dodání, jakož i dodací podmínky, budou specifikovány vždy v potvrzení objednávky. Dodavatel bude zpravidla poskytovat služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů od potvrzení objednávky. Služby se považují za řádné a včas poskytnuté jejich dodáním v dohodnutém termínu a kvalitě v místě dodání. Služby se považují za řádné a včas dodané a poskytnuté i v případě, že je objednatel bezdůvodně odmítne převzít.
2. Objednatel je povinen řádně a včas poskytnuté služby převzít a jejich převzetí potvrdit požadovaným způsobem osobě zabezpečující dodání služeb.
3. Je-li součástí služeb movitá věc, na objednatele přechází nebezpečí škody a vlastnické právo momentem jejího dodání.
4. Dodavatel je povinen při poskytnutí služeb postupovat s náležitou odbornou péčí a dodržovat platné právní předpisy.

4. ODPOVĚDNOST ZA VADY A REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Odpovědnost za vady se řídí ustanoveními občanského zákoníku a těchto VOP. Na dodané služby a související zboží (dále spolu pro účely tohoto článku VOP i jen jako „předmět plnění“) se vztahuje záruka za jakost v délce 24 měsíců, případně podle povahy zboží záruka určená datem jeho expirace stanovené výrobcem, která je vyznačena na příslušném zboží. Tato záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží objednatelem. Po doručení zásilky objednateli je objednatel povinen si zkontrolovat kompletnost objednávky a případné rozdíly ihned nahlásit dodavateli do 48 hodin od převzetí zásilky; v případě pozdějších reklamací nekompletnosti objednávky bude objednavatel povinen prokázat, že výše uvedené se vyskytlo již v době převzetí dodávky.

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika
Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

2. Záruční servis zajišťuje přímo dodavatel, přičemž záruka se nevztahuje na vady (vlastnosti předmětu plnění), na které byl objednatel v době uzavírání smlouvy resp. učinění příslušné objednávky upozorněn anebo o kterých musel, s přihlédnutím k okolnostem při uzavírání smlouvy, vědět. Záruka se dále nevztahuje na mechanické poškození předmětu plnění objednatel, používání plnění v neodpovídajících, resp. nevhodných podmínkách, neodborné zacházení, nesprávné používání a nesprávné ošetřování předmětu plnění.
3. Pokud zjistí objednatel vady na dodaném předmětu plnění během záruční doby, je oprávněn reklamovat daný předmět plnění u dodavatele, a to v provozovně a/nebo sídle dodavatele. Objednatel se může o postupu reklamace informovat také telefonicky: +421 917 042 610 nebo e-mailem: info.mameradost@nesgroup.sk.
4. Při uplatnění reklamace objednatel předmět plnění řádně zabalí (aby byl zajištěn proti mechanickému poškození při přepravě), v zásilce s reklamovaným předmětem plnění pro dodavatele zároveň písemně specifikuje reklamovanou vadu předmětu plnění a uvede své kontaktní údaje (případně přepoše potvrzenou objednávku nebo její kopii), a zásilku zašle na adresu sídla dodavatele.
5. V případě, že se objednatel a dodavatel dohodnou a objednatel uhradí náklady s tím spojené, reklamovaný předmět plnění si vyzvedne dodavatel osobně nebo prostřednictvím jím pověřené osoby na adrese uvedené pro tento účel objednatel.
6. Dodavatel vystaví po obdržení zásilky s reklamovaným předmětem plnění potvrzení, které následně pošle objednateli e-mailem na jím uvedenou adresu.
7. O způsobu vyřízení reklamace na základě požadavku objednatele rozhodne dodavatel zpravidla ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace. V odůvodněných případech, zejména vyžaduje-li se složité technické zhodnocení stavu předmětu plnění, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Po určení způsobu vyřízení reklamace se reklamace vyřídí ihned, v odůvodněných případech lze reklamaci vyříditi i později; vyřízení reklamace však nesmí trvat déle než 30 dní ode dne uplatnění reklamace. Po uplynutí této lhůty má objednatel právo od smlouvy odstoupit nebo má právo na výměnu předmětu plnění za nový předmět plnění.
8. Pokud jde o vadu, která je nepodstatným porušením smlouvy, bude reklamace vyřízena odstraněním vady.
9. Pokud jde o vadu, která je podstatným porušením smlouvy, má objednatel právo
 - a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
 - b. na odstranění vady opravou věci,
10. odstoupit od smlouvy. V případě vady, která je podstatným porušením smlouvy, objednatel sdělí dodavateli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu dodavatele; to neplatí, žádal-li objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li dodavatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li objednateli, že vady neodstraní, může objednatel od smlouvy odstoupit. Ne zvolí-li objednatel své právo včas, má právo na odstranění vady.
11. O vyřízení reklamace bude objednatel informován bezprostředně po jejím vyřízení emailem, případně telefonicky. V případě opravy nebo výměny předmětu plnění, bude tento předmět plnění zaslán objednateli na náklady dodavatele.
12. Pokud objednatel reklamaci plnění uplatnil během prvních 12 měsíců od uzavření smlouvy (příslušné objednávky), může dodavatel vyříditi reklamaci zamítnutím pouze na základě odborného posouzení. Bez ohledu na výsledek odborného posouzení nemůže dodavatel od objednavatele vyžadovat úhradu nákladů na odborné posouzení plnění ani jiné náklady související s odborným posouzením plnění.
13. Pokud objednatel reklamaci plnění uplatnil po 12 měsících od uzavření smlouvy (příslušné objednávky) a dodavatel ji zamítl, osoba, která reklamaci vyřídila, je povinna v dokladu o vyřízení reklamace uvést, komu

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B

IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

může objednatel zaslat plnění na odborné posouzení. Zašle-li objednatel plnění na odborné posouzení určené osobě uvedené v dokladu o vyřízení reklamacie, náklady odborného posouzení plnění, jakož i všechny ostatní s tím související účelně vynaložené náklady nese dodavatel bez ohledu na výsledek odborného posouzení. Prokáže-li objednatel odborným posouzením odpovědnost dodavatele za reklamovanou vadu plnění, může reklamaci uplatnit znovu; během provádění odborného posouzení plnění záruční doba neběží. Znovu uplatněnou reklamaci nelze zamítnout. Pokud spotřebitel není spokojen se způsobem, kterým dodavatel vybavil jeho reklamaci nebo pokud se domnívá, že dodavatel porušil jeho práva, má možnost obrátit se na dodavatele se žádostí o nápravu. Odpoví-li dodavatel na žádost o nápravu zamítavě nebo na ni neodpoví do 30 dnů ode dne jejího odeslání, spotřebitel má právo podat návrh na zahájení alternativního řešení svého sporu podle ustanovení § 20d zákona o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 sb.. Příslušným subjektem pro alternativní řešení spotřebitelských sporů s dodavatelem je Česká obchodní inspekce (Štěpánská 796 /44, 110 00 Nové Město, www.coi.cz) nebo jiná příslušná právnická osoba zapsaná v seznamu subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, vedeného Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR (který je dostupný na stránce www.mpo.cz); spotřebitel má právo volby, na který z uvedených subjektů alternativního řešení spotřebitelských sporů se obrátí.

14. Spotřebitel může k podání návrhu na alternativní řešení svého sporu využít platformu pro řešení sporů on-line, která je dostupná na webové stránce <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. Odstoupení

1. Objednatel (spotřebitel) je oprávněn v souladu s ustanoveními § 1829 občanského zákoníku i bez uvedení důvodu odstoupit (i formou emailu) od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, k čemuž může využít formulář pro odstoupení od smlouvy tvořící přílohu těchto VOP. Nebyl-li objednatel (spotřebitel) poučen o právu odstoupit od smlouvy, může od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle předchozí věty. Jestliže však byl objednatel (spotřebitel) poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy toto poučení obdržel. V takovém případě je objednatel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy zaslat zboží zpět na adresu sídla dodavatele na vlastní náklady nebo je předat dodavateli nebo osobě pověřené dodavatelem k převzetí zboží. Tato lhůta se považuje za zachovanou, pokud bylo zboží předáno k přepravě nejpozději poslední den lhůty.
2. Objednatel nemůže odstoupit od smlouvy, jejímž předmětem je i dodání zboží, které podléhá rychlému snížení jakosti nebo zkáze nebo prodej zboží uzavřeného v ochranném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, a jehož ochranný obal byl po dodání porušen.

6. Závěrečné ustanovení

1. Dodavatel i prostřednictvím těchto VOP jasným, jednoznačným, srozumitelným a nezaměnitelným způsobem informoval před uzavřením smlouvy, resp. odesláním objednávky objednatele o předmluvních informacích ve smyslu příslušných ustanovení § 9 zákona o ochraně spotřebitele, týkajících se služeb, jakož i

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika
Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

reklamačních, platebních, obchodních, přepravních a jiných podmínek, možnosti odstoupení a odpovědnosti dodavatele za vady a podobně.

2. Dodavatel je oprávněn tyto VOP kdykoli jednostranně změnit. O takové změně informuje objednatele v dostatečném časovém předstihu, zpravidla nejméně 30 dní před účinností změny VOP, a to prostřednictvím elektronické zprávy zasláné objednateli nebo zveřejněním změny VOP na stránce dodavatele. Pokud dodavatel se změnou VOP nebude souhlasit, je povinen dodavateli oznámit tuto skutečnost nejpozději do 15 dnů od jejího uveřejnění, přičemž takový nesouhlas se změnou VOP bude mít za následek ukončení smlouvy, pokud se strany nedohodnou jinak. Marným uplynutím lhůty pro zaslání nesouhlasu se změnou VOP se má za to, že se změnou VOP dodavatel souhlasí a změněné VOP nabudou účinnosti dnem v nich uvedeným. Dnem nabytí účinnosti změny VOP dochází zároveň ke změně smlouvy, a to v souladu se změnou VOP.
3. V případě porušení povinností dodavatele ve smyslu smlouvy, objednávky, těchto VOP, platných právních předpisů České republiky nebo Evropských společenství je objednatel oprávněn uplatnit svá práva vůči dodavateli prostřednictvím příslušného soudu.
4. Orgán dozoru je:
Česká obchodní inspekce (ČOI)
Ústřední inspektorát
Štěpánská 796 /44, 110 00 Nové Město
Tel. č. +420 222 703 404 / Fax +420 296 366 236
5. Kontaktní údaje dodavatele - sídlo provozovny dodavatele: Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika tel.: +421 917 042 610, email: info@nesgroup.sk.
6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne 16.2.2026.

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika
Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B
IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002

VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

(vyplňte tento formulář a pošlete jej zpět pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy)

Oznámení o odstoupení od smlouvy

- **Adresát** nes group, s. r. o., Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika

tel.: +421 917 042 610; e-mail: info.mameradost@nesgroup.sk

- Oznamuji/oznamujeme (*), že tímto odstupuji/odstupujeme (*) od smlouvy o nákupu tohoto zboží (*)/o poskytnutí těchto služeb (*)

- Datum objednání (*)/datum obdržení (*)

- Jméno a příjmení spotřebitele/spotřebitelů

- Adresa spotřebitele/spotřebitelů

- Podpis spotřebitele/spotřebitelů (pouze pokud je tento formulář zasílán v listinné podobě)

- Datum

(*) Nehodící se škrtněte nebo údaje doplňte.

nes group, s. r. o.

Na piesku 18420/17, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 05, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Městského soudu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 153777/B

IČO: 53898991 DIČ: 2121521446 IČ DPH: SK2121521446

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. IBAN: SK7111110000001669205002