

Obchodní podmínky

OBCHODNÍ PODMÍNKY PLATNÉ A ÚČINNÉ OD 01.12.2025

1. Úvodní ustanovení

1.1 V souladu s ustanovením §1751 odst.1 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“ nebo „**o. z.**“) v platném znění vydává společnost PROMI app s.r.o. tyto obchodní podmínky, jež jsou nedílnou součástí kupní smlouvy, uzavřené mezi:

PROMI app s.r.o. se sídlem Na Folimance 2155/15, Vinohrady, 120 00 Praha 2, IČ: 21451249, info@ambrosa.cz, zapsanou v obchodním rejstříku C 402075/MSPH vedená u Městského soudu v Praze, (dále jen „**prodávající**“) na straně jedné a kupujícím na straně druhé.

1.2 Kupujícím (dále jen „**kupující**“) je fyzická nebo právnická osoba, která uzavírá s prodávajícím kupní smlouvu prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího umístěného na internetové adrese www.ambrosa.cz (dále jen „**e-shop**“).

1.3 Je-li kupujícím spotřebitel dle § 419 o. z., řídí se vztahy v aspektech neupravených těmito smluvními podmínkami občanským zákoníkem. Jedná-li kupující při objednávání / nákupu zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, neužijí se pro úpravu a řešení vztahů v aspektech neupravených těmito smluvními podmínkami zvláštní ustanovení § 2158 - § 2174 o. z. o prodeji zboží spotřebiteli.

1.4 Kupující uzavřením kupní smlouvy potvrzuje, že se seznámil s úplným zněním těchto smluvních podmínek, že rozumí veškerým jejím ustanovením a že s nimi v plné míře souhlasí.

1.5 Proávající je oprávněn kdykoliv změnit znění těchto obchodních podmínek. Kupující je vázán zněním smluvních podmínek aktuálním v okamžiku uzavření kupní smlouvy.

Sdělení před uzavřením smlouvy

Prodávající sděluje tímto ve smyslu § 1811 ve spojení s § 1820 o. z., že:

1. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku pro uskutečnění objednávky zboží prostřednictvím služeb e-shopu se neliší od běžné sazby (v případě internetového i telefonického připojení dle podmínek operátora kupujícího). Tyto náklady si hradí kupující a prodávající si neúčtuje žádné poplatky. Kupující výslovně souhlasí s použitím prostředků komunikace na dálku.
2. Informace o zboží a o kupních cenách uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby^[1]. Kupní ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků stanovených zákonem. Náklady na dodání zboží se liší podle zvolené metody a poskytovatele dopravy a způsobu úhrady.
3. Podmínky, lhůta a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy podrobně upravuje níže čl. 4 těchto obchodních podmínek.
4. Veškeré spory mezi prodávajícím a kupujícím budou s konečnou platností řešeny obecnými soudy. Proávající se zavazuje přednostně usilovat o mimosoudní vyřešení sporu s kupujícím, pokud jej kupující neodmítne. Mimosoudní řešení sporu probíhá osobním jednáním mezi kupujícím a prodávajícím, nebo písemně, a to dle volby kupujícího. Kupující se může dále obrátit na určený subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je zejména: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz (www.adr.coi.cz)

2. Uzavření kupní smlouvy

2.1 Kupující vybere zboží z nabídky prodávajícího a odešle objednávku prostřednictvím vyplněného objednávkového formuláře. Tímto podává prodávajícímu návrh na uzavření kupní smlouvy. Kupní smlouva je uzavřena okamžikem, kdy prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí tuto objednávku na e-mailovou adresu kupujícího. Dokud takové potvrzení ze strany prodávajícího neproběhne, má se za to, že kupní smlouva nebyla uzavřena.

2.2 Objednávkový formulář obsahuje zejména označení zboží, jeho cenu, způsob a cenu dopravy zboží a dále prostor pro vyplnění identifikačních a kontaktních údajů kupujícího.

2.3 Identifikační údaje kupujícího jsou zejména jeho jméno a příjmení případně název obchodní firmy, bydliště či sídlo, datum narození či IČO, dále pak e-mailová adresa, kontaktní telefon, případně doručovací adresa.

2.4 Ceny zboží uvedené v e-shopu jsou konečné, tj. včetně DPH a všech souvisejících poplatků (s výjimkou ceny za poštovné a balné, která je uvedena samostatně). Ceny zůstávají platné po dobu jejich zveřejnění v e-shopu.

2.5 Podmínkou platnosti objednávky je úplné a pravdivé vyplnění všech požadovaných údajů v objednávkovém formuláři, včetně souhlasu kupujícího s těmito obchodními podmínkami.

2.6 Kupující je srozuměn s tím, že prodávající není povinen uzavřít s kupujícím kupní smlouvu na veškeré zboží uvedené v e-shopu prodávajícího, tj. že vystavení zboží v e-shopu prodávajícího není nabídkou k uzavření smlouvy ve smyslu § 1732 o. z.

2.7 Uvede-li kupující v objednávce zvláštní požadavek nebo poznámku, stává se tento požadavek součástí smlouvy pouze v případě, že jej prodávající výslovně potvrdí. Pokud prodávající nemůže požadavek splnit, zašle kupujícímu nový návrh smlouvy k odsouhlasení. Smlouva je v takovém případě uzavřena teprve potvrzením nové nabídky prodávajícím.

2.8 Proávající je oprávněn při okolnostech hodných zvláštního zřetele (např. při podezřelých nebo nestandardních objednávkách) před potvrzením objednávky, a tedy uzavřením kupní smlouvy požádat kupujícího o telefonické či písemné potvrzení jeho objednávky.

2.9 Kupující odesláním objednávky výslovně potvrzuje, že si je vědom skutečnosti, že v případě jejího potvrzení prodávajícím, a tedy uzavření kupní smlouvy, mu vzniká povinnost zaplatit kupní cenu zboží.

2.10 Proávající má právo i v době po potvrzení objednávky od kupní smlouvy odstoupit, pokud byla do objednávky promítnuta zjevná chyba v údajích o ceně nebo o podstatné vlastnosti zboží (viz výše) a kupující musel tuto nesrovnalost rozumně rozpoznat. V případě uplatnění tohoto práva prodávající bez zbytečného odkladu informuje kupujícího a vrátí mu veškeré již přijaté plnění stejným způsobem, případně způsobem dohodnutým. Tím není dotčeno právo prodávajícího nabídnout kupujícímu uzavření nové smlouvy za správných podmínek.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1 Uzavřením kupní smlouvy vzniká prodávajícímu povinnost odevzdat kupujícímu objednané zboží a kupujícímu povinnost za toto zboží prodávajícímu zaplatit sjednanou cenu.

3.2 Kupující je povinen převzít zboží objednané a dodané v souladu s kupní smlouvou a těmito obchodními podmínkami.

3.3 V případě, že je nezbytné z důvodů na straně kupujícího, dodávat zboží jinak, než bylo ve smlouvě smlouveno, je prodávající oprávněn požadovat po kupujícím veškeré náklady s tímto doručením spojené.

4. Odstoupení od smlouvy

4.1 V souladu s ustanovením § 1829 o. z. má kupující právo ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží odstoupit od kupní smlouvy.

4.2 Odstoupí-li kupující od smlouvy, odešle nebo předá prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, zboží, které od něho obdržel.

4.3 Zboží kupující zasílá zpět na adresu: PROMI app s.r.o., Horní 1466/10, Praha 4, 140 00, a to po předchozím oznámení této skutečnosti prodávajícímu e-mailem na: info@ambrosa.cz. Z provozních důvodů nemůže prodávající garantovat spolehlivé převzetí zásilek zaslaných prostřednictvím České pošty. Proto preferuje doručení prostřednictvím PPL, Zásilkovny nebo jiného smluvního dopravce, případně se lze individuálně domluvit na zaslání do konkrétní pobočky Zásilkovny nebo Z-boxu.

4.4 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 (kromě dodatečných nákladů vzniklých v důsledku kupujícím zvoleného způsobu dodání, který je jiný než nejlevnější způsob standardního dodání prodávajícím nabízený).

4.5 Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

4.6 Náklady spojené s vrácením zboží prodávajícímu nese v plné výši kupující.

4.7 Kupující odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

4.8 Kupující nemůže odstoupit od smluv uvedených v § 1837 o. z. Vzhledem k sortimentu zboží prodávajícího bere kupující na vědomí, že s ohledem na hygienické důvody a ochranu zdraví nelze odstoupit od smlouvy u kosmetických přípravků, které byly otevřeny nebo jejichž hygienický obal byl porušen (viz § 1837 písm. g/ o. z.). Jedná se především o produkty osobní hygieny a/nebo produkty s přímým kontaktem s tělesnými tekutinami či sliznicemi (např. rtěnky, lesky na rty, balzámy na rty, maskary, oční linky, zubní kartáčky, kartáčky na řasy, houbičky na make-up, krémy, séra, multilíčila, parfémy s aplikací roll-on, apod.).

4.9 Proávající je oprávněn, do doby převzetí zboží kupujícím, odstoupit od kupní smlouvy v případě okolností mimo jeho kontrolu a objektivně mu znemožňujících dodání objednaného zboží kupujícímu.

4.10 Nepřevezme-li kupující objednané zboží z důvodů na jeho straně (např. odmítnutí převzetí), nese kupující náklady spojené s doručením a vrácením zboží prodávajícímu, a prodávající je oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

Zvláštní ustanovení pro parfémy

4.11 U parfémů nabízí prodávající na žádost kupujícího bezplatný vzorek k vyzkoušení vůně. Vzorek je přibalen k objednavce v případě, že o něj kupující výslovně požádá při objednávce.

4.12 Pokud je vzorek k parfému shora uvedeným postupem přibalen a kupující přesto otevře nebo jinak poruší originální balení parfému, zaniká jeho právo odstoupit od smlouvy podle § 1829 a násl. občanského zákoníku.

4.13 I v případě použití parfému (bez přibalení vzorku) nad rámec nezbytný k seznámení se s jeho vlastnostmi odpovídá kupující za snížení hodnoty zboží podle § 1837 odst. 2 občanského zákoníku.

4.14 Tato ustanovení jsou v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, zejména s výjimkami uvedenými v čl. 16 písm. e) této směrnice.

5. Platební podmínky a přechod vlastnického práva

5.1 Kupující není povinen hradit prodávajícímu zálohu na objednané zboží, s výjimkou případů výslovně v objednavce dohodnutých.

5.2 Zboží bude kupujícímu dodáno/ předáno až po zaplacení celé kupní ceny včetně nákladů na doručení, s výjimkou platby na dobírku, kdy je kupní cena splatná při převzetí zboží. V případě bezhotovostní platby na účet prodávajícího je kupní cena splatná do 14 dní po uzavření smlouvy.

5.3 K přechodu vlastnického práva k objednanému zboží z prodávajícího na kupujícího dochází až úplným uhrazením kupní ceny včetně nákladů na doručení.

5.4 Kupující výslovně souhlasí s možností zaslání daňového dokladu v elektronické podobě (namísto dokladu v písemné formě) na jeho emailovou adresu.

6. Práva z vadného plnění a záruka za jakost

6.1 Práva a povinnosti smluvních stran týkajících se práv z vadného plnění jsou upravena občanským zákoníkem, konkrétně v jeho ustanovení § 2099 - § 2112 (obecná úprava) a § 2161-2174 (zvláštní úprava pro spotřebitele)

6.2 Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od smlouvy.

6.3 Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

6.4 Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.

6.5 Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Záruční doba činí 24 měsíců, není-li u konkrétního zboží uvedeno jinak. U kosmetických výrobků se záruční doba řídí také datem minimální trvanlivosti uvedeným na obalu výrobku.

6.6 Kupující je povinen vadu oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo mohl zjistit, a to elektronicky nebo písemně na adresu prodávajícího s uvedením čísla objednávky a popisu vady. Proávající reklamaci vyřídí do 30 dnů s tím, že náklady na vrácení vadného zboží hradí prodávající.

6.7 Prodávající nenese odpovědnost za alergické reakce kupujícího na kosmetické výrobky, pokud jsou složky řádně uvedeny na obalu nebo na e-shopu. Reklamáce kosmetických výrobků po uplynutí data minimální trvanlivosti nebude uznána, ledaže by vada existovala již v době prodeje. Kupující je povinen kosmetické výrobky skladovat podle pokynů na obalu. Nesprávné skladování vylučuje uplatnění záruky.

7. Ochrana osobních údajů

viz. samostatná část Podmínky ochrany osobních údajů.

8. Závěrečná ujednání

8.1 Veškeré vztahy těmito smluvními podmínkami neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku jakož i dalšími souvisejícími právními předpisy.

8.2 V případě, že jakékoliv ustanovení těchto obchodních podmínek bude shledáno nezákonným či neplatným, nebude tím dotčena platnost, respektive účinnost ostatních ustanovení těchto obchodních podmínek.

8.3 Veškerá ujednání mezi prodávajícím a kupujícím obsažená v kupní smlouvě, mají přednost před ustanoveními těchto smluvních podmínek, se kterými jsou v rozporu.

[\[1\]](#) „Zjevná chyba“ je taková chyba, která je na první pohled jasná každé svéprávné osobě s rozumem průměrného člověka (viz § 4 odst. 1 o. z.). Například když parfém běžně stojí 1300 Kč a e-shop jej nabídne za 290 Kč, pak každý běžný zákazník chápe, že to není reálná cena, ale chyba v zadání. Totéž se týká zjevně chybného zveřejnění podstatné vlastnosti zboží (např. jiných technických parametrů, obsahu balení apod.).