OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB KRABIČKOVÉ STRAVY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti mezi společností Fit&Healthy s.r.o., IČO: 03449726, sídlo: Harmonická 1384/13, Stodůlky, 158 00 Praha, zapsané Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 231875, kontaktní e-mail: info@vitalbox.cz, telefon: +420 739 318 585 (dále jen „Poskytovatel”) a zákazníkem, tj. fyzickou či právnickou osobou, které si v souladu s Podmínkami objednala služby Poskytovatele (dále jen „Zákazník“).

Spotřebitelem se pro účely těchto Podmínek rozumí fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

1.2. Podmínky se vztahují na všechny služby a zboží spojené s poskytováním krabičkové stravy, které Poskytovatel nabízí prostřednictvím webových stránek https://vitalbox.cz/ nebo jiným způsobem.

1.3. Tyto Podmínky jsou v souladu s platnou českou legislativou, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo na úpravu provozního harmonogramu, včetně možnosti, že na vybrané dny nebude poskytovat službu krabičkové stravy. O těchto změnách bude Zákazník včas informován emailem.

2. PŘEDMĚT SLUŽBY

2.1. Poskytovatel nabízí krabičkovou stravu formou předem definovaných stravovacích programů. Zákazník si vybírá z nabídky zveřejněné na webových stránkách nebo jiných komunikačních kanálech

· **Standardní program**: Zákazník vybírá z předem definovaných programů, které nelze měnit, s výjimkou potravin ze seznamu vyřazených potravin. Tento seznam je k dispozici při objednávce. Pokud si Zákazník přeje vyloučení některé z uvedených potravin ze stravy, lze tuto službu sjednat za poplatek dle aktuálního ceníku.

· **Premium program**: Zveřejněný jídelníček pro Premium program je standardizovaný, ale umožňuje úpravy dle specifikací Zákazníka (např. alergie, intolerance, dietní cíle nebo jiné požadavky). Tyto úpravy lze provést pouze po předchozím schválení Poskytovatelem, přičemž rozsah a možnosti změn budou individuálně posouzeny a naceněny.

· **Vitalbox Singles program:** Program s pevně stanoveným jídelníčkem bez možnosti individuálních úprav a bez uplatnění výjimek (vyloučení potravin). **Výjimky, které má Zákazník sjednané a zaplacené v rámci jiných programů Poskytovatele, se na program Vitalbox Singles neuplatní a nejsou zohledňovány.** Cena programu a jednotlivých jídel je uvedena v aktuální nabídce Poskytovatele.

2.2. Nutriční a kalorické hodnoty jsou orientační a odpovídají údajům poskytnutým Poskytovatelem. Za konkrétní dopad na zdraví Zákazníka Poskytovatel neodpovídá.

2.3. Krabičky jsou dodávány v souladu s hygienickými normami a je nutné je skladovat dle pokynů uvedených na obalu (Uchovávejte v chladu v rozmezí 2–8 °C). Pokyny ke konzumaci jsou uvedeny v jídelníčku u každého jídla. Po otevření je nutné jídlo okamžitě zkonzumovat, aby byla zachována jeho kvalita a bezpečnost.

2.4. Poskytovatel se zavazuje vyrábět krabičky v souladu s platnými normami a předpisy České republiky. Krabičky jsou připravovány s ohledem na hygienické standardy a legislativu, včetně povinného označení alergenů a dalších informací o složení.

2.5. Poskytovatel nabízí Zákazníkovi možnost individuálních úprav jídel spočívajících ve vyloučení některých potravin (dále jen „výjimky“). Požadavek na výjimky je zpoplatněn dle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo výjimky odmítnout, zejména pokud jejich realizace ovlivňuje výrobní proces nebo kvalitu jídel.

2.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit jídelníček nebo složení pokrmů v důsledku provozních nebo jiných nepředvídatelných okolností, jako je například nedostupnost surovin. Poskytovatel se zavazuje, že změny budou provedeny v přiměřeném rozsahu, aby byla zachována kvalita a nutriční hodnota pokrmů.

2.7. Vegetariánská jídla
Zákazník bere na vědomí, že některá jídla označená jako „vegetariánská“ mohou obsahovat přísady živočišného původu, například želatinu, karmín (E120) nebo jiné potravinářské přísady živočišného původu. Označení „vegetariánská“ v rámci nabídky Poskytovatele nezaručuje absenci všech živočišných složek, a není tedy vhodné pro osoby dodržující přísnou vegetariánskou nebo veganskou stravu.

2.8. Vitalbox Singles program
2.8.1. Vitalbox Singles menu umožňuje Zákazníkovi objednat jednotlivá jídla z nabídky zveřejněné na webových stránkách Poskytovatele. Cena jídel v rámci Vitalbox Singles menu je odlišná od cen v ostatních programech a je stanovena individuálně pro každý pokrm.
2.8.2. Objednávku v rámci menu Vitalbox Singles doručujeme standardním způsobem jako u ostatních programů, tj. dodání den předem. **Pokud Zákazník požaduje doručení ve stejný den, je nutné kontaktovat infolinku Poskytovatele; dostupnost bude posouzena individuálně.**

2.8.3. **Na rozdíl od ostatních programů není u Vitalbox Singles menu možné přesouvat data objednávky prostřednictvím uživatelského účtu.** Pokud Zákazník požádá o zrušení či změnu, je nutné kontaktovat infolinku Poskytovatele.
2.8.4. V případě zrušení objednávky v rámci Vitalbox Singles menu se přiměřeně uplatní článek 4.4 těchto Podmínek.

2.8.5. Zákazník bere na vědomí, že vzhledem k povaze služby (objednávání konkrétních jídel s různou cenou na přesně stanovený den) může být rozsah změn nebo možnost jejich provedení omezen provozními podmínkami Poskytovatele.
2.8.6. Jednotlivá jídla z programu Vitalbox Singles lze objednat do všech rozvozových lokalit. Pro lokality mimo Prahu a její okolí je stanovena podmínka **minimální hodnoty objednávky** na **250 kč / den (bez dopravy)**. V případě, že klient objedná při nedodržení této podmínky bude klient informován a objednávka nebude přijata a zpracována

2.9. Poskytovatel doporučuje Zákazníkovi pečlivě prostudovat složení jednotlivých jídel uvedené v jídelníčku nebo kontaktovat Poskytovatele v případě pochybností o vhodnosti daného jídla.

3. OBJEDNÁVKA

3.1. Objednávku lze provést online na webových stránkách Poskytovatele nebo jinými způsoby komunikace uvedenými na webu.

3.2. Objednávka je závazná až po jejím potvrzení Poskytovatelem.

3.3. Zákazník je povinen uvést při objednávce pravdivé údaje (jméno, adresu, kontakty, požadavky na dietu apod.), včetně jakýchkoliv alergií nebo potravinových intolerancí, a to i u standardních programů. Pokud Zákazník tyto informace neposkytne nebo poskytne neúplné informace, Poskytovatel nenese odpovědnost za případné zdravotní komplikace vzniklé konzumací pokrmů obsahující dané alergeny.

3.4. Objednávku lze měnit nejpozději do 72 hodin před dodáním prostřednictvím kontaktů uvedených Poskytovatelem. Změny se týkají editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní.

- Pondělí: Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději ve čtvrtek předchozího týdne.
- Úterý: Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději v pátek předchozího týdne.
- Středa: Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději v sobotu předchozího týdne.
- Čtvrtek: Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději v neděli předchozího týdne.
- Pátek: Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději v pondělí daného týdne.
- Víkend (sobota a neděle): Editace objednávky, změny adresy, výběru jídel a přesunu rezervovaných dní nejpozději v úterý daného týdne.

- **<u>V případě naplnění výrobních kapacit se mohou časy uzavření systému změnit.</u>**

3.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit termíny dodání nebo nepřijímat objednávky na konkrétní dny v případě provozních nebo logistických důvodů. O těchto změnách bude Zákazník informován nejpozději před zahájením přípravy objednávky.

3.6. Poskytovatel se zavazuje zveřejnit jídelníček na daný týden nejpozději ve čtvrtek týdne předcházejícího. Jídelníček bude dostupný na webových stránkách Poskytovatele nebo jiným způsobem, který Poskytovatel určí. Zákazník bude o zveřejnění jídelníčku informován prostřednictvím emailu, pokud Poskytovatel disponuje jeho kontaktními údaji.

3.7. Objednávka bude zpracována Poskytovatelem až po přijetí platby. Platba za objednané pokrmy musí být provedena před zahájením přípravy objednávky, nejpozději v termínech uvedených v bodě 4.3. Pokud nebude platba provedena včas, Poskytovatel si vyhrazuje právo objednávku nezpracovat a nepřijmout a od smlouvy odstoupit. Pro objednávky vytvořené s využitím slevového nebo promo kódu se dále uplatní zvláštní podmínky dle čl. 4.4 těchto Podmínek.

3.8. Zřízení uživatelského účtu
Pro vytvoření objednávky je nutné, aby si Zákazník zřídil uživatelský účet na webových stránkách Poskytovatele. Prostřednictvím tohoto účtu Zákazník získá přístup k aktuálnímu jídelníčku, informacím o svých objednávkách, fakturám a případným aktualizacím ze strany Poskytovatele. Bez zřízení uživatelského účtu není možné objednávku uskutečnit.

3.9. Sankce za zneužití služby
Poskytovatel si vyhrazuje právo zrušit objednávku nebo zablokovat uživatelský účet Zákazníka v

případě opakovaného porušení Podmínek či jednorázového podstatného porušení Podmínek nebo zneužití služby či podmínek slevové akce aj. Mezi zneužití služby se řadí například:

· Zadávání nepravdivých nebo neúplných údajů

· Opakované nevyzvednutí objednaných krabiček

· Pokusy o obcházení platebních podmínek

· Jiné jednání, které je v rozporu s účelem služby nebo dobrými mravy

V případě, že dojde ke zrušení objednávky dle tohoto ustanovení nebo zablokování účtu z důvodu zneužití, nemá Zákazník nárok na náhradu nebo kompenzaci. Zákazníkovi bude v takovém případě vrácena pouze již uhrazená kupní cena za doposud neposkytnuté služby (resp. doposud nepřipravené objednávky) ponížená o náklady za platební bránu případně další náklady spojené s porušením povinností Zákazníka.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Cena služeb vychází z aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách Poskytovatele. Uvedené ceny jsou konečné a zahrnují DPH.

4.2. Možnosti platby

Platbu lze provést následujícími způsoby:

- **Převodem na bankovní účet:**
    - Platba musí být připsána na účet Poskytovatele nejpozději do termínu uvedeného v bodě 4.3.
    - Pokud platba není připsána včas, začátek poskytování služeb se automaticky posune na nejbližší možný termín po přijetí platby.
    - Opakovaně nezaplacené objednávky může Poskytovatel zrušit.
- **Online platební brána Comgate, a.s.:**
    - Platby lze provést platebními kartami (VISA, Mastercard) nebo platebními tlačítky bank.
    - Pro více informací o této platební metodě navštivte platební brána Comgate.
    - Průběh platby:
        - Při platbě kartou Zákazník zadá údaje o kartě a autorizuje transakci.
        - Při platbě přes platební tlačítka bank Zákazník bude přesměrován na internetové bankovnictví k autorizaci převodu.
    - Kontaktní údaje na provozovatele platební brány Comgate, a.s.:
        - **Adresa:** Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové
        - **E-mail:** platby-podpora@comgate.cz
        - **Telefon:** +420 228 224 267
        - Další informace o platbách kartou a bankovních převodech.

- **Další způsoby uvedené při objednávce.**

4.3. Splatnost platby

Platba je splatná do 17:00 hodin dle termínu doručení:

- Pondělí: Platba nejpozději ve čtvrtek předchozího týdne.
- Úterý: Platba nejpozději v pátek předchozího týdne.
- Středa: Platba nejpozději v sobotu předchozího týdne.
- Čtvrtek: Platba nejpozději v neděli předchozího týdne.
- Pátek: Platba nejpozději v pondělí daného týdne.
- Víkend (sobota a neděle): Platba nejpozději v úterý daného týdne.
    - Krabičky na sobotu a neděli jsou doručovány společně v pátek v čase 7:00–16:00, pouze v Praze a blízkém okolí.
    - Dostupnost víkendových jídel se řídí aktuální nabídkou pro konkrétní doručovací adresu; samotné večerní časové okno nezakládá nárok na páteční večerní doručení víkendové stravy.

4.4. Slevové a promo kódy

4.4.1. Pokud Zákazník při vytvoření objednávky uplatní slevový nebo promo kód, musí být taková objednávka uhrazena nejpozději do 5 kalendářních dnů od jejího vytvoření, vždy však nejpozději ve lhůtě stanovené pro úhradu objednávky dle čl. 4.3. Pokud nebude objednávka v této lhůtě uhrazena, je Poskytovatel oprávněn objednávku stornovat a nárok na slevu zaniká.

4.4.2. Čerpání programu zakoupeného s využitím slevového nebo promo kódu musí být zahájeno nejpozději do 6 měsíců od uhrazení objednávky.

4.4.3. Pokud Zákazník čerpání programu v této lhůtě nezahájí, nezaniká mu nárok na již uhrazené plnění, zaniká však nárok na cenové zvýhodnění získané prostřednictvím slevového nebo promo kódu. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn před zahájením čerpání požadovat doplacení rozdílu mezi uhrazenou cenou a cenou programu platnou v době zahájení čerpání.

4.4.4**.** Není-li u konkrétní slevové nebo promo akce uvedeno jinak, nelze jednotlivé slevové nebo promo kódy vzájemně kombinovat ani je uplatnit zpětně na již vytvořené objednávky.

4.5. Vrácení peněz

V případě zrušení objednávky **méně než 72 hodin** před plánovaným doručením, a pokud **objednávka není připravena** je Zákazníkovi vrácena odpovídající částka ve formě **věrnostních bodů** dle čl. 4.8, s platností 12 měsíců od data původní objednávky.

V případě zrušení objednávky **méně než 72 hodin**, a pokud **byla objednávka již připravena**, propadá uhrazená částka v plné výši a Zákazník nemá nárok na náhradu. Pokud v takovém případě nebylo zahájeno doručení objednávky (tj. přeprava), bude Zákazníkovi vrácena poměrná část za dopravu dle

aktuálního ceníku Poskytovatele ve formě **věrnostních bodů** dle čl. 4.8, s platností 12 měsíců od data původní objednávky

Je-li Zákazník spotřebitel, pak v případě odstoupení od smlouvy do 14 dnů dle čl. 9.1 těchto Podmínek a současně zrušení objednávky **více než 72 hodin** před plánovaným doručením je Zákazníkovi vrácena uhrazená kupní cena nejpozději do čtrnácti dnů od odstoupení od smlouvy, stejným způsobem, jakým byla uhrazena.

V případě zrušení objednávky více než 72 hodin předem u již probíhajícího plnění, je vrácena poměrná část kupní ceny za neposkytnuté služby.

4.6. Opravný daňový doklad a ponížení částky

- Při vrácení peněz je vystaven opravný daňový doklad k původní faktuře.
- Vrácená částka bude ponížena o:
    - Částku za služby již poskytnuté, včetně přípravy a materiálů.
- Vrácení zahrnuje příslušnou část DPH dle platné legislativy

4.7. Nevyčerpané kredity
Možnost uplatnění nevyčerpaných kreditů ze starého systému byla dostupná po dobu jednoho roku od přechodu na nový systém, tedy do **31. 1. 2025**. Po tomto datu již není možné tyto kredity využít, a jakýkoli nevyužitý zůstatek je neplatný.

4.8. Věrnostní body – vznik, čerpání a platnost

4.8.1. Věrnostní body představují bezhotovostní hodnotu vedenou v zákaznickém účtu Zákazníka a lze je použít výhradně k úhradě budoucích objednávek služeb Poskytovatele. Věrnostní body nejsou peněžním prostředkem, nenesou úroky a nelze je směnit za peníze, ledaže se Poskytovatel a Zákazník výslovně dohodnou jinak.

4.8.2. Věrnostní body mohou vzniknout zejména:
(a) převodem již zaplacené objednávky na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem (např. při přerušení odběru),
(b) v rámci vyřízení reklamace nebo kompenzace dle těchto Podmínek,
(c) vrácením přeplatku za dopravu dle čl. 5.10.

4.8.3. **Platnost věrnostních bodů je 12 měsíců od data původní objednávky**, ze které byly převedeny. Po uplynutí této doby se věrnostní body **automaticky stávají neplatnými** a Zákazník na jejich využití **nemá nárok.**

4.8.4. Věrnostní body jsou nepřevoditelné mezi uživatelskými účty a lze je použít pouze k úhradě služeb Poskytovatele uvedených v aktuálním ceníku.

4.8.5. Poskytovatel nezasílá upozornění na blížící se konec platnosti věrnostních bodů. Zákazník je povinen sledovat stav a platnost svých bodů ve svém uživatelském účtu.

4.8.6. Při použití věrnostních bodů na úhradu objednávky se body odečítají v pořadí podle nejbližšího data expirace.

4.8.7. V odůvodněných případech (např. dlouhodobá nemoc, těhotenství nebo jiné závažné důvody) může Poskytovatel na písemnou žádost Zákazníka jednorázově prodloužit platnost věrnostních bodů až o 3 měsíce. Na prodloužení platnosti však **není právní nárok.**

4.8.8. V případě zrušení uživatelského účtu z důvodu zneužití služby dle čl. 3.9 věrnostní body **propadají** bez nároku na náhradu.

5. DODÁNÍ A PŘEVZETÍ

5.1. Krabičky (resp. denní set objednané krabičkové diety) jsou dodávány na adresu uvedenou Zákazníkem, nebo je možné je vyzvednout na dohodnutém odběrném místě. Standardně se doručují den před konzumací. V Praze lze dle dostupnosti objednat rovněž ranní doručení v den konzumace. Jídla na sobotu a neděli se v lokalitách s dostupnou víkendovou stravou doručují společně v pátek mezi 7:00–16:00 prostřednictvím vlastních kurýrů Poskytovatele.

5.2. Zákazník je povinen zajistit převzetí na sjednaném místě v časovém okně odpovídajícím jeho objednávce, s výjimkou výslovně uvedeného režimu víkendového doručení dle čl. 5.9. O přibližném čase doručení může být informován e-mailem. Přibližný čas je orientační a může se změnit zejména v důsledku dopravní situace, počasí nebo jiných nepředvídaných okolností. Pokud Zákazník není zastižen, postupuje Poskytovatel podle dostupných možností konkrétního rozvozu a informuje Zákazníka o dalším postupu. Řidič není povinen měnit trasu ani čekat na příchod Zákazníka.

5.3. Doručením krabiček Zákazníkovi či doručením na odběrné místo přechází na Zákazníka nebezpečí škody. Po převzetí objednávky na odběrném místě přechází odpovědnost za správnou přepravu a skladování produktů na Zákazníka. Poskytovatel nenese zodpovědnost za znehodnocení nebo zkažení produktů, které je důsledkem nevhodného přepravování ze strany Zákazníka (např. vystavení vysokým teplotám nebo přímému slunečnímu záření). Doporučujeme použití chladících tašek, zejména v letních měsících nebo při delší přepravě.

5.4. Doprava je zpoplatněna dle aktuálního ceníku Poskytovatele, pokud není výslovně uvedeno jinak. Cena závisí na doručovací adrese, zóně a zvoleném režimu doručení. Konkrétní dostupné možnosti, časová okna a konečná cena včetně DPH se Zákazníkovi zobrazí před závazným potvrzením objednávky. Pozdější změny ceníku se na již potvrzenou objednávku neuplatní bez dohody se Zákazníkem.

5.5. Poskytovatel si vyhrazuje právo sloučit dodání jídel na více dnů bez nutnosti souhlasu Zákazníka. Zákazník bude o této skutečnosti včas informován prostřednictvím emailu.

5.6. Poskytovatel si rovněž vyhrazuje možnost na vybrané dny neposkytovat krabičkovou dietu. Pokud byla objednávka vytvořena dříve, než se Poskytovatel rozhodl na daný den nevyrábět, Zákazník bude o této skutečnosti informován emailem nejpozději 72 hodin před plánovaným dodáním a objednávka na daný den mu bude přesunuta na konec objednávky. V případě, že to není možné, částka za neuskutečněnou objednávku bude vrácena ve formě **věrnostních bodů** dle čl. 4.8 nebo bude poskytnuta jiná kompenzace dle dohody se Zákazníkem. Pokud Zákazník odmítne nabízenou kompenzaci, Poskytovatel nenese žádnou další odpovědnost za neuskutečněné dodání.

5.7. Pokud jsou krabičky doručeny na odběrné místo, Zákazník je povinen si je vyzvednout v rámci otevírací doby odběrného místa. Informace o otevírací době konkrétního odběrného místa jsou dostupné u Poskytovatele nebo přímo na odběrném místě.

5.8. Pokud si Zákazník krabičky nevyzvedne, budou zlikvidovány den po datu určeném ke konzumaci, přičemž se považují za řádně doručené. Poskytovatel za nevyzvednutí krabiček nenese odpovědnost a Zákazník nemá nárok na náhradu ani refundaci.

5.9. Doručovací zóny a režimy. Standardní doručení probíhá den před konzumací. Vlastní kurýři Poskytovatele rozvážejí v neděli až pátek od 7:00 do 16:00; externí dopravce zajišťuje standardní

doručení v neděli až čtvrtek v časovém okně podle lokality. V Praze je navíc dostupné doručení externím dopravcem v den konzumace v pondělí až pátek od 6:00 do 11:00. Rozhodující je dostupnost pro konkrétní adresu v objednávkovém systému.

Víkendová strava: Je-li pro danou adresu dostupná, jídla na sobotu a neděli jsou doručována společně v pátek mezi 7:00–16:00 vlastními kurýry Poskytovatele, a to i tehdy, má-li Zákazník pro běžné dodávky zvoleno večerní okno 16:30–22:00. Původně účtovaná cena večerní dopravy zůstává zachována; požádá-li Zákazník o vyrovnání rozdílu proti ceně denního doručení platné pro jeho adresu, připíše Poskytovatel tento rozdíl formou věrnostních bodů dle čl. 4.8.

Přehled aktivních zón a cen za jeden závoz (Kč včetně DPH) naleznete v Ceníku dopravy a Přehledu aktivních zón.

Přesné územní vymezení, dostupnost víkendových jídel a možnosti doručení se ověřují v objednávkovém systému. Změny zón, časových oken nebo cen pro budoucí objednávky budou aktualizovány před uzavřením objednávky.

Doručení na odběrná míst V Praze a jejím okolí je zdarma. Doručení na odběrná místa mimo Prahu a její okolí je zpoplatněno částkou 45 kč za závoz.

Zpoplatněná odběrná místa:

Fa Činkárna, Cejl 40/107, 602 00, Brno
Fitness 77, Jiráskova 1320, 293 01, Mladá Boleslav
Fit4Fun Flošna, Malšovická 779/2, 500 09, Hradec Králové
Fitness Don, Gočárova třída 1517, 500 02, Hradec Králové
GTPS CROSSFIT – GETUP GYM, Lidická 70, 323 00, Plzeň
H Centrum, Staré Hradiště 197, 53352, Pardubice
VEKTOR sportcentrum, Rokycanova 2901, 530 02, Pardubice
Sun Angel solární studia, Tyršova 509/7, 46001, Liberec

5.10. Poskytovatel nabízí možnost sdílené dopravy, která umožňuje optimalizaci nákladů na dopravu pro více Zákazníků. Sdílenou dopravu lze využít následujícími způsoby:

· Společná objednávka pod jedním uživatelským účtem:
Pokud dva a více Zákazníků vytvoří společnou objednávku pod jedním uživatelským účtem, doprava bude automaticky účtována pouze jednou. Tato možnost nevyžaduje další kroky ze strany Zákazníka.

· Sdílená doprava pro více objednávek:
Pokud dva a více Zákazníků vytvoří samostatné objednávky pod vlastními uživatelskými účty, mohou uplatnit nárok na sdílenou dopravu zpětně po vyčerpání objednávky.

· Postup uplatnění:
Sdílenou dopravu lze uplatnit pouze písemnou žádostí zaslanou na email Poskytovatele: info@vitalbox.cz. Zákazník je povinen uvést:

· Číslo objednávky

· Termín sdílené dopravy

· Jméno osoby, se kterou dopravu sdílel

Kompenzace za sdílenou dopravu:
Po schválení žádosti o sdílenou dopravu bude přeplatek za dopravu:

· Připsán jako věrnostní body na účet Zákazníka, nebo

· Vrácen na bankovní účet Zákazníka, pokud o to písemně požádá v rámci žádosti o sdílenou dopravu.

Poskytovatel si vyhrazuje právo žádost o sdílenou dopravu zamítnout v případě, že informace uvedené v žádosti nebudou úplné a nebo nebudou odpovídat skutečnosti.

5.11. Informace o složení jídel, způsobu skladování a přípravě jsou uvedeny následovně:

· Skladování: Na etiketě jednotlivých krabiček.

· Alergeny: Jsou vyznačeny přímo v textu složení jídel a zároveň označeny v číselné podobě podle příslušné legislativy na etiketě.

· Složení a způsob přípravy: Uvedeno v jídelníčku u každého konkrétního jídla.

Zákazník je povinen tyto informace prostudovat ještě před konzumací produktu. V případě nejasností je povinen kontaktovat Poskytovatele.

6. REKLAMACE

6.1. Reklamace lze uplatnit na e-mailové adrese **info@vitalbox.cz** nebo telefonicky na čísle **+420 739 318 585**. Pokud je reklamace oznámena telefonicky, Zákazník je povinen ji následně potvrdit také písemně prostřednictvím emailu, aby bylo možné reklamaci řádně zpracovat. Podrobný postup pro uplatnění reklamací je uveden v reklamačním řádu, který je k dispozici na webových stránkách Poskytovatele nebo na vyžádání.

6.2. Zákazník je povinen oznámit vady dodaných jídel bezodkladně po jejím zjištění, nejpozději v den spotřeby zboží, tím nejsou dotčena práva spotřebitele dle Občanského zákoníku.

6.3. Reklamace bude vyřešena nejpozději do 30 dnů od jejího podání, a to v souladu s Občanským zákoníkem.

7. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

7.1. Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s GDPR (Nařízení EU 2016/679).

7.2. Účelem zpracování je plnění smlouvy (zpracování objednávky), přímý marketing (se souhlasem) a plnění zákonných povinností.

7.3. Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Zásadách ochrany osobních údajů na https://objednat.vitalbox.cz/documents/PRIVACY_POLICY?lang=cs.

8. VÝJIMKY A SPECIFICKÉ POŽADAVKY

8.1. Individuální úpravy jídel

Zákazník má možnost požádat o individuální úpravy jídel spočívající ve vyloučení určitých potravin

(dále jen „výjimky“). Požadavek na výjimky je zpoplatněn dle aktuálního ceníku Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje právo výjimky odmítnout, pokud by jejich realizace ovlivňovala výrobní proces nebo kvalitu jídel. U programu Vitalbox Singles se výjimky neposkytují. Ustanovení tohoto článku o poskytování výjimek se na program Vitalbox Singles nevztahují.

8.2. Riziko křížové kontaminace

Zákazník bere na vědomí, že i při zadání výjimek může jídlo obsahovat stopy vyloučených potravin z důvodu tzv. křížové kontaminace (např. dochucovadla, koření, základy omáček). Poskytovatel nemůže garantovat naprostou absenci potravinových složek uvedených jako výjimky.

8.3. Alergie a zdravotní omezení

V případě, že má Zákazník alergie, intolerance nebo jiné zdravotní problémy spojené s potravinami, je povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat při zadání objednávky.
Poskytovatel nezaručuje dodání jídel zcela bez obsahu alergenů nebo bez rizika kontaminace jinými potravinami.

Pokud Zákazník trvá na odběru jídel i přes výše uvedená upozornění, prohlašuje, že:
- Bere na vědomí riziko možného obsahu alergenů nebo křížové kontaminace.
- Přebírá veškerou odpovědnost za případné zdravotní komplikace vzniklé konzumací těchto jídel.

8.4. Změna jídla dle požadovaných výjimek
Pokud Zákazník zadá požadavky na výjimky, Poskytovatel se zavazuje provést změnu jídel v přiměřeném rozsahu dle těchto výjimek. Informace o změně jídel Zákazník nalezne:

- Ve svém uživatelském účtu v sekci jídelníčku, kde budou změny zaznamenány.
- Na etiketě jídel, která budou dodána.

Změny jídelního plánu podle výjimek budou provedeny nejpozději 24 hodin před plánovaným dodáním.

Aby mohly být výjimky správně zohledněny, je třeba mít výběr jídel na nadcházející týden uzavřený nejpozději do čtvrtka předchozího týdne do 12:00. Pozdější změny výběru jídel nemusí být s ohledem na výrobní proces již upraveny podle zadaných výjimek.

U programu Vitalbox Singles se změny jídel dle požadovaných výjimek neprovádějí.

9. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

9.1. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, pouze pokud dosud nedošlo k zahájení plnění služeb. Toto právo se nevztahuje na produkty nebo služby podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby, včetně hotových jídel.

9.2. Vzhledem k povaze poskytovaných služeb, které zahrnují dodávku potravin podléhající rychlé zkáze, **Zákazník bere na vědomí, že v souladu s § 1837 písm. e) Občanského zákoníku není možné od smlouvy odstoupit, pokud již bylo zahájeno plnění** (tj. příprava nebo dodání objednávky).

V případě pozdního zrušení objednávky (méně jak 72 hodin před závozem):

· Pokud byla objednávka **již připravena**, propadá uhrazená částka v plné výši a Zákazník nemá nárok na náhradu.

· Pokud **nebylo zahájeno doručení** objednávky (tj. přeprava), bude Zákazníkovi vrácena poměrná část za dopravu dle aktuálního ceníku Poskytovatele. ve formě **věrnostních bodů** dle čl. 4.8, s platností 12 měsíců od data původní objednávky

· Pokud objednávka **není připravena** je Zákazníkovi vrácena odpovídající částka ve formě věrnostních bodů dle čl. 4.8, s platností 12 měsíců od data původní objednávky.

9.3. Pokud Zákazník odstoupí od smlouvy před zahájením přípravy objednávky, má nárok na vrácení zaplacené částky snížené o poměrnou část ze služby, pokud již byla část služeb poskytnuta. V případě zrušení objednávky více než 72 hodin předem se přiměřeně užije článek 4.5. Podmínek.

Vrácená částka bude zahrnovat odpovídající část daně z přidané hodnoty (DPH) v souladu s platnou legislativou. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi dobropis k původní faktuře, který bude obsahovat všechny vrácené a nevrácené částky včetně příslušné DPH.

Zákazník je povinen informovat Poskytovatele o odstoupení prostřednictvím emailu na adresu info@vitalbox.cz . Pro odstoupení lze využít formulář.

10. ODPOVĚDNOST

10.1. Poskytovatel nenese odpovědnost za zdravotní komplikace vzniklé nesprávným skladováním ze strany Zákazníka či konzumací jídel po doporučené lhůtě.

10.2. Zákazník je odpovědný za poskytnutí pravdivých údajů o alergiích a intolerancích.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo Podmínky kdykoliv aktualizovat. Aktuální verze je vždy dostupná na webových stránkách https://objednat.vitalbox.cz/documents/TERMS_OF_SERVICE?lang=cs.

11.2. V případě že dojde mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který je spotřebitelem, ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce zboží nebo služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu u České obchodní inspekce (ČOI).

Kontaktní údaje České obchodní inspekce:
Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát. oddělení ADR
Štěpánská 44
110 00 Praha 1
email: adr@coi.cz
web: http://adr.coi.cz

11.3. Poskytovatel nenese odpovědnost za nesplnění povinností vyplývajících z Podmínek v důsledku nepředvídatelných a mimořádných událostí, které nemůžeme ovlivnit. Mezi takové události patří zejména:

· Přírodní katastrofy

- Pandemie, epidemie nebo jiné zdravotní hrozby
- Výpadky dopravy, dodavatelských řetězců nebo energetických zdrojů
- Zásahy státních orgánů nebo jiné právní překážky
- Jiné mimořádné okolnosti, které znemožňují Poskytovateli splnit jeho povinnosti

V případě takových situací se Poskytovatel zavazuje informovat Zákazníka o vzniklé situaci co nejdříve a navrhnout řešení, které minimalizuje dopady na Zákazníka.

11.4. Tyto Podmínky se řídí právem České republiky. K řešení sporů jsou příslušné obecné soudy České republiky.

11.5. Tyto Podmínky jsou platné od 22. 10. 2026 a nahrazují veškeré předchozí verze. Poslední předchozí verze Podmínek, které byly platné do 21. 10. 2026, jsou archivovány a dostupné na tomto odkazu.

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI FIT & HEALTHY S.R.O.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád upravuje postup, podmínky a rozsah uplatnění práv zákazníků na reklamaci vad u produktů a služeb poskytovaných společností Fit & Healthy s.r.o., IČO: 03449726, se sídlem Harmonická 1384/13, 158 00 Praha, Stodůlky (dále jen „Poskytovatel“).

1.2 Kontaktní údaje společnosti:
- E-mail: info@vitalbox.cz
- Telefon: +420 739 318 585
- Web: www.vitalbox.cz

1.3 Tento reklamační řád je vydán v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.4 Reklamační řád se vztahuje na všechny produkty a služby dodávané Poskytovatelem zejména na produkty ve formě krabičkové stravy.

2. ZÁKLADNÍ POJMY

2.1 Reklamace: Uplatnění práva Zákazníka z odpovědnosti za vady dodaného zboží nebo služby.

2.2 Zákazník: Fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela se společností Fit & Healthy s.r.o. smlouvu o koupi zboží nebo poskytnutí služby (dále jen „Zákazník“).

3. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

3.1 Zákazník je povinen zkontrolovat dodané zboží při převzetí a bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o zjištěných vadách.

3.2 Zákazník má právo reklamovat vadné zboží nebo službu v souladu s tímto reklamačním řádem.

3.3. Zákazník je povinný dodržet pokyny ke skladování a způsob přípravy
- Skladování: Na etiketě jednotlivých krabiček.
- Způsob přípravy: Uvedeno v jídelníčku u každého konkrétního jídla.

3.4. Zákazník je povinen tyto informace prostudovat ještě před konzumací produktu. V případě nejasností má Zákazník právo kontaktovat Poskytovatele na výše uvedených kontaktech.

4. DŮVODY K REKLAMACI

Reklamaci je možné uplatnit v případě, že dodané zboží nebo služby nesplňují sjednanou kvalitu nebo vlastnosti. Mezi oprávněné důvody reklamace patří zejména:

· Kvalitativní vady jídel:

o Zkažené nebo jinak znehodnocené jídlo (např. neodpovídající čerstvost)

o Přítomnost cizích předmětů v jídle (např. obalový materiál, nečistoty)

· Chybné složení:
Nesoulad mezi skutečným složením jídel a deklarovaným složením uvedeným na etiketě nebo v jídelníčku.

· Poškození obalu:
Porušený, roztržený nebo znečištěný obal, který mohl ovlivnit kvalitu jídla.

· Chyba v dodávce:

o Chybějící jídla v dodávce,

o Nedodaná objednávka

o Dodání jiného jídla, než bylo objednáno.

· Nedodržení požadavků zákazníka:
Například ignorování alergií nebo jiných specifických požadavků uvedených při objednávce

Reklamaci není možné uznat v případech, kdy:

· Bylo jídlo po přechodu nebezpečí dle Podmínek skladováno nebo manipulováno v rozporu s pokyny uvedenými na etiketě a v jídelníčku.

· Došlo ke zkažení jídla v důsledku pozdní konzumace mimo dobu doporučenou pro spotřebu.

5. PODMÍNKY UPLATNĚNÍ REKLAMACE

5.1 Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději však do 24 hodin od převzetí zboží, vzhledem k povaze čerstvých potravin.

5.2 Zákazník nemusí při uplatnění reklamace předkládat doklad o koupi (např. fakturu nebo účtenku), neboť je registrovaným uživatelem systému Poskytovatele. Veškeré informace o objednávce jsou evidovány v zákaznickém účtu. Zákazník bere na vědomí, že pokud není objednávka uhrazena, nebude zboží dodáno.

5.3. Pokud Zákazník reklamuje zjevné vady (např. roztržený obal apod.), je povinen Poskytovateli zaslat fotodokumentaci reklamované vady. Fotografie musí být zaslány na emailovou

adresu info@vitalbox.cz nejpozději do 24 hodin od převzetí zboží. Bez doložení fotodokumentace není možné reklamaci řádně posoudit a vyřešit.

6. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci lze uplatnit následujícími způsoby:
- E-mailem na adresu info@vitalbox.cz
- Telefonicky na čísle +420 739 318 585

Pokud je reklamace oznámena telefonicky, je Zákazník povinen ji následně potvrdit také písemně prostřednictvím e-mailu, aby bylo možné reklamaci řádně zpracovat.

7. ZPŮSOB ŘEŠENÍ REKLAMACE

7.1 V případě uznané reklamace může být vadné zboží nahrazeno novým, finanční prostředky mohou být vráceny Zákazníkovi, nebo mohou být poskytnuty ve formě kreditů na další objednávku. Způsob řešení reklamace bude dohodnut individuálně mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, s přihlédnutím k preferencím Zákazníka a povaze reklamované vady.

8. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Poskytovatel rozhodne o reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Zákazníkem nedohodne jinak.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15.12.2025.

9.2 Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu.