

Obchodní podmínky pro poskytování služeb krabičkové stravy

1. Úvodní ustanovení

1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „Podmínky“) upravují práva a povinnosti mezi společnostmi:

- Fit&Healthy s.r.o.,
- IČO: 03449726,
- sídlo: Harmonická 1384/13, Stodůlky, 158 00 Praha 5,
- zapsanou Městským soudem v Praze. oddíl C, vložka 231875,
- kontaktní e-mail: info@vitalbox.cz,
- telefon: +420 739 318 585, (dále jen “Poskytovatel”)

a zákazníkem (dále jen “Zákazník”)

1.2. Podmínky se vztahují na všechny služby spojené s poskytováním krabičkové stravy, které Poskytovatel nabízí prostřednictvím webových stránek info@vitalbox.cz nebo jiným způsobem.

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

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.

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 zkonsumovat, 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. Zákazník bude informován prostřednictvím aktualizovaného jídelníčku ve svém uživatelském účtu nebo jinou formou nejpozději 24 hodin před plánovaným dodáním.

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 alergenů.

3.4. Objednávku lze měnit nejpozději do 72 hodin před dodáním prostřednictvím kontaktů uvedených Poskytovatelem.

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 je závazná a bude zpracována Poskytovatelem až po přijetí platby. Platba za objednané pokrmy musí být provedena před zahájením objednávky, nejpozději v termínech uvedených v bodě 4.3. Pokud nebude platba provedena včas, Poskytovatel si vyhrazuje právo objednávku nezpracovat a nepřijmout.

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 obchodních podmínek nebo zneužití služby. 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 účelem služby nebo dobrými mravy

V případě, že dojde ke zrušení objednávky nebo zablokování účtu z důvodu zneužití, nemá Zákazník nárok na náhradu nebo kompenzaci.

4. Cena a platební podmínky

4.1. Cena je stanovena podle aktuálního ceníku zveřejněného na webových stránkách Poskytovatele. Uvedené ceny jsou konečné a zahrnují DPH.

4.2. Platbu lze provést:

- převodem na bankovní účet (platba bankovním převodem musí být připsána na účet Poskytovatele nejpozději do data uvedeného v bodě 4.3. Pokud nebude platba připsána včas, Poskytovatel objednávku nezruší, ale automaticky přesune začátek poskytování služeb na nejbližší možný termín po přijetí platby. Zákazník bude o této skutečnosti informován emailem. Při opakovaném nezaplacení si Poskytovatel vyhrazuje právo objednávku zrušit.)

- platební kartou online,

- případně jinými způsoby uvedenými při objednávce.

4.3. Platba je splatná nejpozději do 17:00 hodin:

- Pro dodání krabiček na pondělí nejpozději ve čtvrtek předcházejícího týdne
- Pro dodání krabiček na úterý nejpozději v pátek předcházejícího týdne
- Pro dodání krabiček na středu nejpozději v sobotu předcházejícího týdne
- Pro dodání krabiček na čtvrtek nejpozději v neděli předcházejícího týdne
- Pro dodání krabiček na pátek nejpozději v pondělí daného týdne
- Pro dodání krabiček na víkend nejpozději v úterý daného týdne (krabičky na víkend (sobotu a neděli) jsou doručovány najednou během pátečního rozvozu. Pro doručovací zóny vyjma Prahy se krabičky na víkend nepřipravují – Zákazník bude o této skutečnosti informován při objednávce.

Anebo pokud není dohodnuto jinak.

4.4. Pokud Zákazník zruší objednávku a Poskytovatel vrací peníze, částka bude vrácena snižená o náklady spojené s platebním převodem nebo poplatky platební brány, které již Poskytovatel uhradil. Výše těchto poplatků se odvíjí od aktuálních sazeb poskytovatele platební brány a bude Zákazníkovi vyúčtovány jako administrativní náklad.

4.5. Pokud zákazník zruší objednávku a Poskytovatel vrací uhrazenou částku, bude mu vystaven dobropis k původní faktuře. Vrácená částka bude ponížena o:

- Náklady spojené s platební bránou (pokud byly účtovány)
- Částku za služby, které již byly poskytnuty, včetně nákladů na přípravu a materiály.

Vrácení částka bude zahrnovat odpovídající část daně z přidané hodnoty (DPH) v souladu s platnou legislativou.

5. Dodání a převzetí

5.1. Krabičky jsou dodávány na adresu uvedenou Zákazníkem, nebo je možné je vyzvednout na dohodnutém odběrném místě.

5.2. Zákazník je povinen být přítomen na místě dodání v předem sjednaném čase. Zákazník je o přibližném plánovaném čase doručení informován **den před doručením** prostřednictvím emailu nebo SMS v závislosti na doručovací zóně. Poskytnutý čas doručení je orientační a může se změnit v důsledku okolností, které Poskytovatel nemůže ovlivnit, jako je dopravní situace, nepříznivé počasí nebo jiné nečekané události. Pokud Zákazník není v době doručení zastížen na uvedené adrese, budou krabičky uloženy na nejbližším odběrném místě v doručovací zóně Praha, o kterém bude Zákazník informován. V ostatních doručovacích zónách bude při nezastižení Zákazníka doručeno následující den dle rozvozového harmonogramu na daný den. Zákazník bere na vědomí, že jiné časové možnosti závozu nejsou z logistického důvodu možné, a že řidič zavázející objednávku nemůže měnit trasu závozu či na Zákazníka čekat, než se dostaví do místa dodání.

5.3. Po převzetí objednávky na odběrném místě přechází odpovědnost za správnou přepravu a skladování produktů na Zákazníka. Poskytovatel nenesse zodpovědnost za znehodnocení nebo zkažení produktů, které je důsledkem nevhodného přepravování (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 ceníku Poskytovatele, pokud není výslovně uvedeno jinak.

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 kreditů nebo bude poskytnuta jiná kompenzace dle dohody se Zákazníkem. Pokud Zákazník odmítne nabízenou kompenzaci, Poskytovatel nenesse 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 nenesse odpovědnost a Zákazník nemá nárok na náhradu ani refundaci.

5.9. Poskytovatel zajišťuje doručování objednávek do různých doručovacích zón, které se liší v možnostech objednání a doručení:

- **Praha**

Zákazníci z doručovací zóny Praha mohou objednávat krabičky na všechny dny týdne, tedy od pondělí do neděle. Krabičky na víkend (sobotu a neděli) jsou dodány vždy v pátek

- **Ostatní doručovací zóny**

Zákazníci z ostatních doručovacích zón nemají možnost objednávat krabičky na víkend. Pokud však chtějí krabičky alespoň na sobotu, mohou kontaktovat infolinku Poskytovatele a objednat si speciální krabičky, které budou zavezeny s pátečními (tedy ve čtvrtek). Tyto krabičky:

- Neodpovídají standardnímu jídelníčku
- Obsahují náhradní jídla, která budou zobrazena v uživatelském účtu zákazníka nejpozději 24 hodin před jejich konzumací
- Jsou dodávány bez možnosti dalšího výběru či úprav (pokud si klient objedná vyřazení potravin ze seznamu potravin, tak to bude v krabičkách zohledněno)

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.

6. Reklamacce

6.1. Reklamacce lze uplatnit na e-mailové adrese **info@vitalbox.cz** nebo telefonicky na čísle **+420 739 318 585**. Pokud je reklamacce 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.

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

6.4. 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.

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.

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.

9. Odstoupení od smlouvy

9.1. Zákazník, který je spotřebitelem, má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, 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.

9.3. Pokud zákazník odstoupí od smlouvy před zahájením přípravy objednávky, má nárok na vrácení zaplacené částky snížené o:

- Náklady spojené s platební bránou nebo jinými poplatky souvisejícími s přijatou platbou,
- Poměrnou část ze služby, které již byly poskytnuty.

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.

10. Odpovědnost

10.1. Poskytovatel nenes odpovědnost za zdravotní komplikace vzniklé nesprávným skladováním 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>

Spotřebitel může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

11.3. Poskytovatel nenesे odpovědnost za nesplnění povinností vyplívajících z těchto obchodních 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 jsou platné od 1.12.2024 a nahrazují všechny předchozí verze.