

Vegamenu s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 58093.
Se sídlem Jarmily Glazarové 354/9j, 779 00 Olomouc

IČ: 02594757, DIČ: CZ02594757

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „**obchodní podmínky**“) společnosti Vegamenu s.r.o. zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 58093. Se sídlem Jarmily Glazarové 354/9j, 779 00 Olomouc (dále jen „**Dodavatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „**kupní smlouva**“) uzavírané mezi dodavatelem a jinou fyzickou osobou (dále jen „**Zákazník**“) prostřednictvím objednávkového systému dodavatele. Objednávkový systém je dodavatelem provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.vegamenu.decibo.cz (dále jen „**webová stránka**“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „**webové rozhraní obchodu**“).
- 1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od Dodavatele, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.5. Znění obchodních podmínek může Dodavatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. Uživatelský účet

- 2.1. Na základě registrace Zákazníka provedené na webové stránce může Zákazník přistupovat do svého uživatelského rozhraní. Ze svého uživatelského rozhraní může Zákazník provádět objednávání zboží (dále jen „**uživatelský účet**“). V případě, že to webové rozhraní obchodu umožňuje, může Zákazník provádět objednávání zboží též bez registrace přímo z webového rozhraní obchodu.
- 2.2. Při registraci na webové stránce a při objednávání zboží je Zákazník povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je Zákazník při jakékoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené Zákazníkem v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou Dodavatelem považovány za správné.

- 2.3. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu.
- 2.4. Zákazník není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetím osobám.
- 2.5. Dodavatel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy Zákazník svůj uživatelský účet déle než 12 měsíců nevyužívá, či v případě, kdy Zákazník poruší své povinnosti z kupní smlouvy (včetně obchodních podmínek).
- 2.6. Zákazník bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Dodavatele, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob.
- 2.7. Objednávky je možné uskutečnit pouze v provozní době, kterou objednávkový systém umožňuje.
- 2.8. Na základě provedení telefonické objednávky na telefon 778 434 090 nebo 733 303 839 není nutno žádné registrace Zákazníka. Při telefonické objednávce Naši operátoři vždy po Vás budou požadovat jen potřebné informace, a to adresa dodání včetně popisného čísla, příjmení objednavajícího, telefon a danou objednávku. Jiné informace není potřeba uvádět. Po přijetí ať už telefonické či internetové objednávky se objednané zboží vyexpeduje v co nejkratší době, pokud ze strany objednavajícího není určeno jinak.
- 2.9. Při objednávce na určitou dobu, musí Zákazníkem počítat, že tato doba je jen orientační a může dojít ke zpoždění dodání objednávky.

3. Uzavření kupní smlouvy

- 3.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a Dodavatel není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů na přepravu. Ceny zboží jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost Dodavatele uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 3.3. Webové rozhraní obchodu obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní obchodu platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky do uvedených lokalit.
- 3.4. Pro objednání zboží vyplní Zákazník objednávkový formulář v objednávkovém systému. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:
 - 3.4.1. objednávaném zboží,
 - 3.4.2. způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu doručení objednávaného zboží a

- 3.4.3. informace o nákladech spojených s dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“).
- 3.5. Před zasláním objednávky Dodavateli je Zákazníkovi umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky Zákazník vložil. Objednávku odešle Zákazník Dodavateli kliknutím na tlačítko „DOKONČIT OBJEDNÁVKU“. Údaje uvedené v objednávce jsou Dodavatelem považovány za správné. Dodavatel neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení Zákazníkovi potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „**elektronická adresa Zákazníka**“).
- 3.6. Po odeslání objednávky je možné měnit údaje v objednávce do doby, než objednávkový systém uzavře objednávání v daném termínu. Do této doby je možné také zrušit i již zaplacenou objednávku, avšak částka z této uhrazené objednávky bude vrácena Zákazníkovi ve formě kreditu.
- 3.7. Dodavatel je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Zákazníka o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- 3.8. Smluvní vztah mezi Dodavatelem a Zákazníkem vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je Dodavatelem zasláno Zákazníkovi elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty Zákazníka.
- 3.9. Zákazník je oprávněn objednat zboží i telefonicky s tím, že pro takto uzavřený obchod platí přiměřeně veškerá ustanovení těchto podmínek. K uzavření kupní smlouvy dochází v takovém případě v okamžiku dohody o obsahu kupní smlouvy, termínu a místa dodání a způsobu zaplacení. Zákazník je povinen se před uzavřením smlouvy seznámit s obchodními podmínkami.
- 3.10. Zákazník souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

4. Přeprava, dodací a platební podmínky

- 4.1. Veškeré přijaté objednávky jsou jak pro Dodavatele, tak pro Zákazníka závazné.
- 4.2. Dodavatel má právo odmítnout objednávku, pokud Zákazník opakovaně neplní svůj závazek odebrat zboží nebo zaplatit kupní cenu.
- 4.3. Dodavatel si vyhrazuje právo, že některý doplňkový sortiment může být dočasně vyprodán, v těchto případech bude Zákazníkovi nabídnuta jiná alternativa.
- 4.4. Zákazník je povinen odebrat objednané zboží a zaplatit za něj celkovou cenu.
- 4.5. Dodavatel se zavazuje objednané zboží doručit na adresu uvedenou v objednávce, a to ve smluveném termínu.
- 4.6. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté Dodavatelem Zákazníkovi nelze vzájemně kombinovat.
- 4.7. Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty.

5. Rozvoz

- 5.1. Platbu v rámci telefonické objednávky, lze uplatnit v hotovosti, pomocí stravenek nebo platební kartou pomocí platebního terminálu, a to při převzetí zboží od rozvozce.
- 5.2. Platba v rámci objednávky on-line lze uskutečnit:
 - 5.2.1. Hotově při převzetí, a to následující formou:
 - 5.2.1.1. Hotově
 - 5.2.1.2. Stravenkami
 - 5.2.1.3. Platební kartou přes platební terminál
 - 5.2.2. Kreditem, který si Zákazník může dobít přes platební bránu objednávkového systému. V objednávkovém systému má Zákazník neustálý přehled o výši zůstatku svého kreditu a jeho hodnotě v lokální měně.
 - 5.2.2.1. Přeje-li si Zákazník vrátit nevyčerpaný kredit, požádá o vrácení formou e-mailu na adresu elektronické pošty dodavatele, a to s uvedením čísla účtu, na který chce částku vrátit. Adresa e-mailu, ze které bude Zákazník posílat žádost, musí být shodná s adresou e-mailu zákaznického účtu v objednávkovém systému. Dodavatel si vyhrazuje právo si takovou žádost ověřit telefonicky na telefonním čísle uvedeném v uživatelském účtu Zákazníka, který o toto vrácení žádá.
 - 5.2.3. Platební bránou GoPay
 - 5.2.4. Převodem z účtu, pakliže má Zákazník tuto formu platby povolenou po dohodě s dodavatelem.
- 5.3. Při přání Zákazníka odebrat jednu či více ingrediencí (pokud je to možné) z objednávky, nemá objedávající nárok na žádnou slevu, z toho vyplývající. Vegamenu s.r.o. je rozvozová firma ne donášková služba. Výjimkou jsou objedávající ZTP.

6. Rozvozové zóny

- 6.1. Zóny rozvozu definovány v objednávkovém systému, včetně ceny takového rozvozu.
- 6.2. Pakliže Zákazníkem požadovaná zóna není v objednávkovém systému, Dodavatel do této lokality nezaváží.

7. Reklamační řád

- 7.1. Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, neboť se jedná o zboží, které podléhá rychlé zkáze, které je určeno k okamžité spotřebě.
- 7.2. Vegamenu s.r.o. má personál, který byl řádně proškolen a zaškolen. Dojde-li však k situacím, že objedávající není spokojen s kvalitou dané objednávky, je povinen neprodleně volat na linku 778 434 090 nebo 733 303 839.
- 7.3. Reklamacie zboží se vztahuje pouze a jen na zboží reklamované ihned po převzetí od kurýra. Každou reklamaci řešíme individuálně. Na požadované reklamace z předchozích dnů nebude brán zřetel.

- 7.4. Reklamacce vyřizujeme na telefonní lince 778 434 090 nebo 733 303 839, a to v otevírací době. Na stížnosti, reklamace, připomínky a jiné, které obdržíme na firemní email objednavky@vegamenu.cz Dodavatel odpoví v co nejkratší době hned jak to bude možné. Obdržení odpovědi z emailu však může trvat až několik dní. Pro vyřízení reklamace dodaného zboží je nutno nahlásit číslo objednávky (v případě objednávky on-line) a adresu kam byla objednávka dodána.
- 7.5. Dodavatel má právo požadovat doklad o zaplacení objednávky.
- 7.6. Je v zájmu Zákazníka, aby si při převzetí objednávky zkontroloval správnost objednávky. Pokud nastane situace, že Zákazník obdrží jiné zboží, než si objednal a nechce ho, bude mu v co nejkratší době dodána správná objednávka.
- 7.7. Pokud Zákazník není jakkoli spokojen s objednávkou, ať už z důvodu kvality, teploty, obsahem objednávky nebo jiného důvodu, musí neprodleně kontaktovat naši linku 778 434 090 nebo 733 303 839. V případě, že bude reklamace oprávněna, bude nabídnuta Zákazníkovi výměna zboží. Nová objednávka bude Zákazníkovi dodána v co nejkratší možné době.
- 7.8. Je v zájmu Zákazníka, aby si ihned přepočítal vrácené peníze od rozvozce. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

8. Ochrana osobních údajů

- 8.1. Ochrana osobních údajů Zákazníka, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2. Zákazník souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“).
- 8.3. Zákazník souhlasí se zpracováním osobních údajů Dodavatelem, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li Zákazník jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů Dodavatelem také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení Zákazníkovi. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.
- 8.4. Zákazník bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje (při registraci, ve svém uživatelském účtu, při objednávce provedené z webového rozhraní obchodu) uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat Dodavatele o změně ve svých osobních údajích.
- 8.5. Zpracováním osobních údajů Zákazníka může Dodavatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje Dodavatelem bez předchozího souhlasu Zákazníka předávány třetím osobám.
- 8.6. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.
- 8.7. Zákazník potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 8.8. V případě, že by se Zákazník domníval, že Dodavatel nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a

- osobního života Zákazníka nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
- 8.8.1. požádat Dodavatele nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - 8.8.2. požadovat, aby Dodavatel nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
 - 8.8.3.
- 8.9. Požádá-li Zákazník o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu Dodavatel povinen tuto informaci předat. Dodavatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

9. Zasílání obchodních sdělení a ukládání cookies

- 9.1. Zákazník souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem Dodavatele na elektronickou adresu Zákazníka a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení Dodavatelem na elektronickou adresu Zákazníka.
- 9.2. Zákazník souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky Dodavatele z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač Zákazníka, může Zákazník souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

10. Další práva a povinnosti smluvních stran

- 10.1. Zákazník nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
- 10.2. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Dodavatel prostřednictvím elektronické adresy objednavky@vegamenu.cz. Informaci o vyřízení stížnosti Zákazníka zašle Dodavatel na elektronickou adresu Zákazníka.

11. Storno podmínky pro společenské akce a rozvoz jídel – emailové objednávky

- 11.1. Storno podmínky se vztahují na zrušení rezervace společenské akce: svatba, barbecue, raut, hostina, jiné podobné akce, rozvoz jídel (dále jen „Akce“) sjednané mezi Zákazníkem Akce (dále jen „Zákazník“) a Dodavatelem Akce, jímž se rozumí Vegamenu s.r.o. zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 58093, se sídlem Jarmily Glazarové 354/9j, 779 00 Olomouc (dále jen „Dodavatel“).
- 11.2. Storno poplatek se počítá z celkové výše objednávky, nikoliv z výše případné zálohové platby.
- 11.3. Dodavatel si vyhrazuje právo vystavit zálohovou fakturu, splatnou nejpozději 9 dnů před uskutečněním Akce. Záloha činí obvykle, pokud se Zákazník a Dodavatel nedohodnou jinak, 50 % z celkové částky objednané akce. Záloha může být rovněž zaplacena Dodavateli v hotovosti.

- 11.4. V případě zrušení Akce, u které již byla provedena zálohová platba a dle storno podmínek je výše zaplacené zálohy vyšší než samotné storno z celkové částky, je Dodavatel povinen Zákazníkovi vrátit zpět částku převyšující storno poplatek.
- 11.5. Dodavatel je oprávněn účtovat storno poplatek u Akce za následujících podmínek:
- 11.5.1. storno Akce více jak 30 dnů před datem konání akce – bez poplatku
 - 11.5.2. storno Akce 29 – 20 dnů před datem konání akce – poplatek ve výši 60% ceny;
 - 11.5.3. storno Akce 19 – 10 dnů před datem konání akce – poplatek ve výši 80 % ceny;
 - 11.5.4. v případě zrušení Akce méně než 9 dnů před datem konání Akce, účtuje Dodavatel storno poplatek 100 % z ceny objednávky.
 - 11.5.5. V případě, že Zákazník při objednávce rozvozu jídla a před platbě této služby – platba převodem na účet, v hotovosti na provozovně, platební kartou, uvede nepravdivé údaje místa nebo času doručení objednávky, stanovuje se storno poplatek ve výši 100% objednávky.
 - 11.5.6. v případě nepřevzetí objednávky rozvozu jídla Zákazníkem má Dodavatel právo na zaplacení storno poplatku ve výši 100%
 - 11.5.7. v případě zrušení objednávky rozvozu jídel v čase do 5 hodin před časem expedice jídla upřesněného v řádné objednávce má Dodavatel právo účtovat storno poplatek ve výši 100%.
- 11.6. Dodavatel je oprávněn kdykoliv uplatnit vůči Zákazníkovi storno. Dojde-li ke stornu ze strany Dodavatele v době delší než 5 dnů před dohodnutým začátkem Akce, nemá druhá strana právo na náhradu vzniklé škody či případných dodatečně vzniklých nákladů v souvislosti s náhradním obstaráním Akce.
- 11.7. Za okolnost vylučující odpovědnost Dodavatele za vznik škody Zákazníkovi se považuje i skutečnost, že ze strany Dodavatele dojde vůči Zákazníkovi ke stornu v době delší než 6 dnů (včetně) před dohodnutým začátkem Akce.
- 11.8. Nebude-li možno ze zákonných důvodů nebo z důvodů výslovně dohodnutých mezi Dodavatelem a Zákazníkem postupovat dle bodu 3.1, pak platí, že Dodavatel odpovídá za případnou škodu maximálně do částky 2.000,- Kč nebo do částky ve výši 1/20 skutečně vzniklé škody – použije se přitom ta částka, která je pro oprávněnou stranu vyšší. Ušlý zisk se nehradí v žádném případě.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění na internetových stránkách Dodavatele www.vegamenu.cz.

Tyto obchodní podmínky jsou platné a účinné od 1.9.2020.