

Všeobecné obchodní podmínky

Aktualizováno: 1. 1. 2017

I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen "VOP") jsou závazné pro nákup výrobků značky AVON (dále jen "výrobky" nebo „zboží“) registrovanými zákazníky, kteří uzavírají/uzavřeli AVON Dohodu (AVON Lady/AVON Gentleman - dále jen "AL/AG") se společností AVON Cosmetics, spol. s r.o., se sídlem Karolinská 661/4, Praha 8, PSČ: 186 00, IČO: 00571989, zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. Zn. C998 (dále jen "AVON"). AL/AG bere tímto na vědomí, že tyto VOP tvoří součást každé kupní smlouvy uzavřené na základě jednotlivé objednávky učiněné kterýmkoliv ze způsobů uvedených v těchto VOP a také součástí AVON Dohody. Kupní smlouva, AVON Dohoda a VOP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu a AVON Dohodu lze uzavřít v českém jazyce.
2. Práva a povinnosti účastníků kupní smlouvy (AVONu a AL/AG) se řídí právní úpravou kupní smlouvy dle ust. § 2079 a násl. ve spojení s ust. § 2158 a násl. a případně § 1824 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen "občanský zákoník").
3. Pro případ kdy je osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od AVONu, právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání, nepoužije se na vztah takové osoby a AVONu úprava práv a povinností spotřebitele dle občanského zákoníku a těchto VOP. V případě, že AVON Lady/AVON Gentleman zamýšlí uskutečňovat další prodej AVON výrobků, je povinna/povinen a výslovně se zavazuje splnit veškeré zákonné požadavky opravňující ji/ho k této činnosti. V případě, že AVON Lady/AVON Gentleman splňuje zákonem stanovené podmínky pro další prodej AVON výrobků, AVON doporučuje vycházet při prodeji AVON výrobků konečným spotřebitelům z nezávazných doporučených spotřebitelských cen uvedených v katalogu/letáku.
4. AVON Lady/AVON Gentleman bere na vědomí, že nevystupuje jako zaměstnanec nebo zástupce AVONu, ani není zmocněn smluvně zavazovat AVON a AVON nenesou odpovědnost za její/jeho smluvní závazky. AVON Lady/AVON Gentleman nemá nárok na náhradu nákladů vůči Avonu, které jí/jemu vznikají při výkonu její/jeho činnosti.

II. Nákup AVON produktů

1. Dohodu o možnosti nákupu AVON produktů uzavírá AL/AG s AVONem podpisem formuláře AVON Dohody nebo potvrzením a odesláním elektronického formuláře AVON Dohody. AVON Dohoda je považována za platnou okamžikem jejího uzavření a za účinnou v případě, že se AVON na základě příslušných interních postupů nerozhodne zamítnout poskytování plnění na základě AVON Dohody bez zbytečného prodloužení od jejího uzavření. O rozhodnutí zamítnout poskytování plnění dle AVON Dohody informuje AVON AL/AG prostřednictvím sdělení zaslaného na emailovou adresu uvedenou AL/AG pro elektronickou komunikaci nebo prostřednictvím SMS na telefonní číslo uvedené AL/AG v AVON Dohodě nebo dopisem zaslaným na adresu AL/AG uvedenou v AVON Dohodě.

2. K ukončení platnosti a účinnosti AVON Dohody dochází:
 - a. dohodou účastníků AVON Dohody; nebo

 - b. výpovědí jednoho z účastníků AVON Dohody i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí 15 dní a počíná běžet dnem doručení výpovědi druhému účastníku AVON Dohody. Účastníci AVON Dohody souhlasí s tím, že jakákoliv písemná sdělení učiněná na základě AVON Dohody, jejíž nedílnou součástí jsou tyto VOP, budou považována za doručena druhému účastníku AVON Dohody třetím dnem po prokazatelném odeslání doporučenou poštou na adresu uvedenou v záhlaví AVON Dohody; nebo

 - c. odesláním sdělení o zamítnutí poskytování plnění ve smyslu čl. II., odst. 1, těchto VOP na emailovou adresu uvedenou AL/AG pro elektronickou komunikaci nebo prostřednictvím SMS na telefonní číslo uvedené AL/AG v AVON Dohodě nebo dopisem zaslaným na adresu uvedenou v AVON Dohodě; nebo

 - d. automaticky v případě, že AL/AG neučiní objednávku ani v 3. kampani následující po kampani ve které byla AVON Dohoda uzavřena.

3. AVON je oprávněn vypovědět AVON Dohodu s okamžitou účinností, jestliže:
 - a. AL/AG neuhradí AVONu jakoukoli dlužnou částku ani do 30 dnů po lhůtě splatnosti; nebo

- b. AL/AG poruší svou povinnost v případě prezentace výrobků on-line - AVON Lady/AVON Gentleman se výslovně zavazují jednat v souladu s Pravidly a etickými zásadami on-line prezentace a prodeje (dále jen „Pravidla“) jejichž znění je uvedeno v online kanceláři v sekci Ke stažení;

Pro doručování oznámení o odstoupení platí pravidlo uvedené v čl. II., odst. 2, písm. b. těchto VOP.

4. AVON je oprávněn si pro zpracování AVON Dohody, či kupní smlouvy na základě jednotlivé objednávky, nebo pro ověření správnosti údajů o AL/AG jako účastníku AVON Dohody v průběhu trvání smluvního vztahu na základě AVON Dohody, vyžádat kopii OP od AL/AG.
5. AVON přiděluje AL/AG na základě nabytí účinnosti AVON Dohody v souladu s čl. II., odst. 1. AVON Dohody tzv. kreditní limit (splatnost po dodání). Výši tohoto kreditního limitu je Avon kdykoli oprávněn jednostranně upravovat.
6. AL/AG může kdykoli odvolat svůj souhlas se zasíláním obchodních sdělení, k jehož udělení dochází při uzavření AVON Dohody. Avon tuto žádost zpracuje bez zbytečného prodlení od jejího obdržení.

III. Objednávka a uzavření smlouvy

1. Objednávka je návrhem kupní smlouvy, jejímž předmětem je koupě zboží uvedeného v objednávce. Pro zadání objednávky je platná nabídka zboží včetně kupní ceny zveřejněné v aktuálním katalogu a dalších nabídkách v době přijetí objednávky AVONem. Kupní cenou se rozumí cena označená jako "Cena s DPH". Objednávku je možné učinit prostřednictvím internetu, elektronické pošty, SMS a IVR (interaktivní hlasová služba), či telefonicky v rozsahu, v jakém tyto služby AVON aktuálně nabízí.
2. Odesláním objednávky AL/AG potvrzuje, že se seznámila/seznámil s těmito VOP a vyslovuje souhlas s jejich aktuálním zněním v plném rozsahu. AL/AG je okamžikem odeslání objednávky těmito VOP vázáni.
3. Kupní smlouva na základě jednotlivé objednávky vzniká okamžikem přijetí náležitě učiněné objednávky AL/AG společností AVON, a to za cenových podmínek uvedených v aktuálním katalogu.
4. AVON je po doručení objednávky povinen obstarat a odevzdat AL/AG objednané zboží ve lhůtě dle čl. V. VOP, vycházejíc ze stavu zboží na skladě.

5. Náležitě učiněnou objednávkou ze strany AL/AG se rozumí zejména vyplnění všech potřebných údajů při objednávání, zejména číslo AL/AG, kód výrobku, počet objednaných kusů a kontaktní adresu pro doručení výrobků. Za náležitě učiněnou objednávku ze strany AL/AG bude považována jakákoliv objednávka učiněná jedním ze způsobů uvedených v těchto VOP v čase od prvního dne příslušné kampaně do 21:00 hod trvání posledního dne kampaně, a to v rozsahu, v jakém tyto služby AVON aktuálně nabízí. Před zasláním objednávky AVONU je AL/AG umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky AL/AG vložila/vložil, a to i s ohledem na možnost AL/AG zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Údaje uvedené v objednávce jsou AL/AG považovány za správné. AVON bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky potvrdí obdržení elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty uvedenou AL/AG. AVON je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat AL/AG o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
6. Místem dodání zboží je adresa udaná AL/AG v objednávce. AL/AG tímto bere na vědomí, že první objednávka učiněná ze strany AL/AG po uzavření Dohody je doručována pouze na adresu pošty, kterou AL/AG uvedl/a v objednávce.
7. Vlastnické právo k zakoupenému zboží přechází na AL/AG úplným zaplacením kupní ceny za zboží.
8. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní on-line kanceláře je informativního charakteru a AVON není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
9. AL/AG bere na vědomí, že AVON může na základě marketingových akcí a/nebo při splnění určitých podmínek nabízet zákazníkům některé výrobky/dárky bezplatně, a to za předem určených podmínek (předložení reklamního kódu - PROMO CODE atp.). V takových případech se AL/AG zavazuje spolupracovat s AVONem tak, aby bylo předmětné zboží doručeno zákazníkům společně s jejich objednávkou. Takové výrobky budou poskytnuty AVONem, nikoli na náklady AL/AG.
10. AL/AG souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání AVON Dohody i každé jednotlivé kupní smlouvy. Náklady vzniklé AL/AG při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy nebo AVON Dohody (např. náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí AL/AG, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

IV. Cenové podmínky

1. AL/AG se zavazuje uhradit za výrobky cenu dle čl. III odst.1 věty druhé a třetí těchto VOP.

2. Webové rozhraní on-line kanceláře obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží. 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. Tímto ustanovením není omezena možnost AVONu uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek. Webové rozhraní obsahuje také informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním zboží uvedené ve webovém rozhraní platí pouze v případech, kdy je zboží doručováno v rámci území České republiky.
3. Výrobky jsou dodány prostřednictvím kurýrní služby nebo držitele poštovní licence do místa dodání zboží (čl. III, odst. 6 těchto VOP). Zásilka s výrobky obsahuje fakturu pouze v případě, že AL/AG nevyužívá služby zasílání elektronické faktury s elektronickým podpisem. AL/AG souhlasí se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou. AVON je oprávněn zasílat daňové doklady pouze elektronickou cestou. V případě změny e-mailové adresy AL/AG o této skutečnosti AVON neprodleně informuje. Elektronická faktura je AL/AG doručovaná prostřednictvím on-line kanceláře. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku AL/AG, nese AL/AG riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy. V případě požadavku AL/AG na doručení zásilky prostřednictvím balíkomatu (případně jiné obdobné služby, jejíž použití AVON umožňuje), je AL/AG povinná/povinen uvést kontaktní údaj – číslo mobilního telefonu, a to na svém kontě AL/AG; v opačném případě není AVON povinen objednávku zpracovat.
4. Zásilky jsou doručovány v pracovních dnech od 7 do 21 hodin případně o víkendy a dnech volna od 8 do 22 hodin. V případě dotazů kontaktujte zákaznický servis AVONu s využitím [kontaktních údajů](#) uvedených v online kanceláři v sekci Otázky, odpovědi, kontakty.

V. Dodací podmínky

1. Obvyklá lhůta pro dodání kosmetických výrobků je do 7 dnů a pro dodání nekosmetických výrobků do 6 týdnů ode dne obdržení náležitě učiněné objednávky.
2. V případě nedodání výrobků ve lhůtách dle odst. 1 tohoto článku je AVON oprávněn dodat výrobky či zaměnit za výrobky jim podobné s další objednávkou/objedávkami AL/AG. Závazek AVONu dodat výrobky zaniká v případě, že výrobky nebylo možno dodat ani do 90 dnů ode dne obdržení náležitě učiněné objednávky, nedohodnou-li se AL/AG s AVONem na delší lhůtě.
3. AVON není povinen dodat AL/AG výrobky v případě, že:
 - a. AVON má vůči AL/AG jakoukoli pohledávku po splatnosti; anebo
 - b. AL/AG je neaktivní po dobu více než tři po sobě jdoucích kampaní; anebo
 - c. Kreditní limit AL/AG není dostatečný na zpracování objednávky; anebo
 - d. z důvodu vymezeného v čl. IV.3 těchto VOP.

4. AVON si vyhrazuje právo nezpracovat objednávku v případě, že ke dni učinění objednávky není uhrazena jakákoli předchozí objednávka v plné výši a to bez ohledu na splatnost kupní ceny za zboží sjednanou v těchto VOP. Výše uvedené nezpracování objednávky není porušením AVON Dohody na straně AVONu.
5. AL/AG je povinna/povinen převzít zboží při dodání. V případě, že je z důvodů na straně AL/AG nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je AL/AG povinna/povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení, nedohodnou-li se strany jinak nebo nesdělí-li AVON, že nepožaduje hrazení nákladů za opakované doručení.
6. Při převzetí zboží od přepravce je AL/AG povinna/povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí AL/AG zásilku od přepravce převzít. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky AVONu, jsou-li vydány.
7. AVON je oprávněn účtovat AL/AG manipulační a/nebo doručovací poplatek v případě, že se zásilka vrátí AVONu jako nedoručitelná nebo AL/AG nepřevzme zásilku od kurýra/doručovatele, či zásilku nevyzvedne na poště ve lhůtě pro její uložení. Nepřevzetí celé zásilky je považováno za podstatné porušení smlouvy ve smyslu ust. § 2118 občanského zákoníku (povinnost kupujícího věc převzít), resp. ust. § 2159 občanského zákoníku (povinnost kupujícího věc převzít při dodání v případě, že je věc dodávána na místo určené kupujícím). V případě nepřevzetí celé zásilky se AL/AG ocitá v prodlení se svým závazkem přijmout řádně nabídnuté plnění ze strany AVON. AVON je v takovém případě oprávněn po AL/AG požadovat za nepřevzetí zásilky náhradu škody (poštovné, balné, náklady na úschovu, na zničení apod.) stanovenou jako poplatek ve výši 120,- Kč.

VI. Podmínky a možnosti platby

1. AL/AG je povinna/povinen uhradit cenu výrobků na účet AVONu nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení výrobků, popř. ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře, je-li tato lhůta kratší. Datum splatnosti faktury je datum, ke kterému musí být částka uvedená na faktuře připsána v plné výši na účet Avonu.
2. Kupní cenu může AL/AG uhradit:
 - a. Poštovní poukázkou, jež může být součástí faktury; nebo
 - b. Převodem z účtu na bankovní spojení AVONu uvedené na faktuře nebo AVON Dohodě; nebo
 - c. Platební kartou; nebo

- d. Vkladem na účet Avonu; nebo
- e. Dobírkou (úhrada zboží přepravci při dodání)

AL/AG je povinna/povinen hradit kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek AL/AG uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet AVONU.

AVON je oprávněn, zejména v případě, že ze strany AL/AG nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky, požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží AL/AG. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije. AVON je dále oprávněn pro každý jednotlivý případ stanovit možnost úhrady kupní ceny pouze způsobem uvedeným pod písm. e.

V den splatnosti faktury obdrží AL/AG upozornění na splatnost příslušné faktury.

3. AVON si vyhrazuje právo určit při zadání i zpracování objednávky způsob úhrady kupní ceny jednotlivých objednávek, a to kterýkoliv ze způsobů uvedených shora v odst. 2 pod písmeny a) až e).
4. Společně s kupní cenou je AL/AG povinna/povinen zaplatit AVONU také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
5. AVON si vyhrazuje právo na základě svého vlastního uvážení a za použití prostředků dle svého vlastního uvážení upozornit AL/AG na blížící se splatnost faktury.
6. AL/AG bere na vědomí, že v případě, kdy Avonu vznikne vůči jí/jemu jakákoliv pohledávka po splatnosti, je AVON oprávněn předat tuto pohledávku vůči AL/AG k vymáhání prostřednictvím třetí osoby, a to včetně předání osobních údajů, které jsou pro předání a vymáhání příslušné pohledávky nezbytné. AL/AG zároveň bere na vědomí a souhlasí, že současně s pohledávkou a jejím příslušenstvím mohou být vymáhány i náklady spojené s vymáháním pohledávky prostřednictvím třetí osoby.
7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté AVONem AL/AG nelze vzájemně kombinovat.
8. AVON je oprávněn si účtovat náklady na dodání zboží prostřednictvím jednotlivých způsobů dodání uvedených shora v odst. 2 pod písmeny a) až e). Náklady na dodání zboží dobírkou (čl. VI.2.e) budou účtovány dle aktuálních sazebníků využitého přepravce.

VII. Smluvní pokuta

1. V případě, že AL/AG neuhradí cenu výrobků v plné výši na účet AVONu ani do 4. dne od uplynutí lhůty splatnosti uvedené na faktuře, má AVON vůči AL/AG nárok na smluvní pokutu ve výši 75,- Kč. Pokud AL/AG neuhradí cenu výrobků v plné výši na účet AVONu ani do 15. dne od uplynutí lhůty splatnosti uvedené na faktuře, má AVON vůči AL/AG nárok na další smluvní pokutu ve výši 150,- Kč.
2. Tímto ustanovením není dotčeno právo AL/AG uplatnit záruku na zakoupené zboží za podmínek dle čl. VIII. těchto VOP.

VIII. Záruční podmínky a Reklamační řád

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku). Reklamační řád společnosti AVON se vztahuje na zboží, jež bylo zakoupeno u společnosti AVON jejími AL/AG a jehož reklamační řád byla uplatněna v záruční době. Následující obecná úprava platí, pokud AL/AG nevyužije 100% záruku Avon (viz. níže) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má AL/AG právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má AL/AG právo na (i) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, (ii) na odstranění vady opravou věci, (iii) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo (iv) odstoupit od smlouvy. AL/AG nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. AL/AG nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. Právo z vadného plnění AL/AG nenáleží také v případě, kdy AL/AG vadu sama způsobila/sám způsobil. AL/AG je oprávněna/oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
2. Jako záruční doklad slouží faktura, resp. elektronická faktura.
3. AVON na své výrobky za podmínek uvedených níže poskytuje 100% záruku - možnost vrácení výrobku, přičemž lhůta pro využití uvedené možnosti začíná běžet dnem vystavení faktury na předmětné výrobky a trvá 3 měsíce. Rozsah uvedené záruky je uveden níže.
4. Veškeré reklamace budou posouzeny a vyřízeny nejpozději do 30 dnů ode dne převzetí reklamovaných výrobků AVONem.

5. Po převzetí výrobků je AL/AG bez zbytečného odkladu povinna/povinen provést kontrolu výrobků zejména přezkoumat:
 - a. zda se jedná o výrobek, který byl ze strany AL/AG objedнан; a
 - b. zda je výrobek v neporušeném stavu, tzn. zda nemá zjevnou vadu; a
 - c. zda fungují všechny jednotlivé části výrobku; a
 - d. zda má výrobek vůni či odstín dle objednané specifikace; a
 - e. zda se shodují údaje na faktuře se skutečností.

Pokud výrobek nesplňuje některou z výše uvedených podmínek, AL/AG může uplatnit práva z poskytované 100% záruky AVONu. Záruka se nevztahuje na vady výrobků zjištěné v důsledku nesprávného užívání, nedodržení pokynů k používání výrobku, nesprávným skladováním nebo poškozením výrobku zákazníkem. Rovněž není možno reklamovat výrobky nadměrně vypotřebované (více než z jedné třetiny). Uvedená záruka se také nevztahuje na objednané katalogy, letáky a jiné tiskoviny.

Nedodané a přitom fakturované výrobky je AL/AG povinna/povinen nahlásit do 24 hodin od převzetí zásilky v rámci pracovních dní zákaznického servisu. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

6. Reklamované výrobky je nutné zaslat doporučenou poštou řádně zabalené na adresu uvedenou ve Formuláři pro zpětné zásilky (dále jen "formulář") nebo na webových stránkách Avon, společně s kompletně vyplněným formulářem, který je k dispozici v elektronické podobě v Online kanceláři AL/AG nebo online vyplnění přímo v Online kanceláři. Každý reklamovaný výrobek musí být zaznačen do formuláře objednacím číslem (podle faktury, kde byl zaúčtován), počtem vrácených kusů, přesným popisem, kampaní, ve které AL/AG zboží obdržela/obdržel a musí být vybrán důvod vrácení výrobku. K této reklamaci, pokud se jedná o vrácení výrobků v době delší jak 3 měsíce od provedené objednávky, je také nutné přiložit kopii nákupní faktury (i elektronické faktury), aby bylo možné určit přesné datum, kdy byl výrobek zakoupen. Nebude-li kopie faktury (resp. dokladu o převzetí výrobku) k reklamaci přiložena, či formulář nebude vyplněn řádně se všemi potřebnými údaji dle výše uvedeného, nebude reklamace považována za řádně uplatněnou. Jako doklad je potřeba uschovat kopii formuláře a podací lístek z pošty. AL/AG má v rámci 100% záruky AVON také možnost požádat o výměnu výrobku za jiný. AVON vyměňuje pouze výrobky stejného druhu a ve stejné stálé ceně, které byly nabízeny ve stejné kampani. V tomto případě je na formuláři nutné přesně uvést, který výrobek chce AL/AG vyměnit za jaký. Vyměněný výrobek bude zaslán s nejbližší objednávkou po vyřízení reklamace a na faktuře bude uveden v pomůckách prodeje. Pokud AL/AG požaduje zaslání vyměněného výrobku dříve než s další objednávkou, vyznačí tuto skutečnost na formuláři pro zpětné zásilky. Reklamovaný výrobek včetně formuláře s originálním podpisem zasílá AL/AG za výše uvedených podmínek na adresu:

IN TIME Spedice spol. s r.o.
Logistický areál Pointpark Prague D8
Hala DC02
Ke Zdíbsku 613
250 66 Zdiby

AL/AG tímto bere na vědomí, že při uplatnění reklamací nemá vůči AVONu nárok na náhradu nákladů v případě koupě zboží za účelem provozování její/jeho podnikatelské činnosti, přičemž v takovém případě není AL/AG ani oprávněna/oprávněn uplatnit 100% záruku AVON.

Při vrácení veškerého zboží z jedné objednávky, případně při vrácení zboží, které bylo podmínkou pro získání dárku (anebo jiného výrobku) je AL/AG povinná/povinen vrátit i ostatní obsah doručené zásilky, tj. Dárky a ostatní věci, které byly součástí balíku. AL/AG bere na vědomí a souhlasí, že oznámení o vyřízení reklamace bude zveřejněno prostřednictvím online kanceláře.

V případě využití možnosti výměny výrobku za jiný v rámci 100% záruky AVON může AVON zavést možnost ověření dostupnosti výrobku, který žádá AL/AG doručit v rámci výměny, a to prostřednictvím SMS ve formátu uvedeném v Online kanceláři AL/AG. V případě, že požadovaný výrobek nebude skladem, prosím kontaktujte AVON Zákaznické centrum za účelem dohody o dalším postupu.

IX. Odstoupení od kupní smlouvy pro AL/AG

1. AL/AG bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze, mimo jiné, odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání AL/AG nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
2. Nejedná-li se o případ uvedený výše či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má AL/AG v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Vzorový formulář pro odstoupení od kupní smlouvy je možno stáhnout v online kanceláři v sekci Ke stažení. Odstoupení od kupní smlouvy musí být AVONU odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě prostřednictvím kontaktních údajů uvedených ve formuláři.
3. V případě odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být AVONU vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy. Odstoupí-li AL/AG od kupní smlouvy, nese AL/AG náklady spojené s navrácením zboží AVONU, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

Zboží by mělo být vráceno AVONu kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození.

4. V případě odstoupení od smlouvy vrátí AVON peněžní prostředky přijaté od AL/AG do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy AL/AG, a to stejným způsobem, jakým je AVON od AL/AG přijal (AVON vrátí AL/AG přijaté peněžení prostředky jiným způsobem jen tehdy, pokud s tím AL/AG souhlasí). AVON je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté AL/AG již při vrácení zboží AL/AG či jiným způsobem, pokud s tím AL/AG bude souhlasit a nevzniknou tím AL/AG další náklady. Odstoupí-li AL/AG od kupní smlouvy, AVON není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky AL/AG dříve, než mu AL/AG zboží vrátí nebo prokáže, že zboží AVONU odeslala/odeslal.
5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je AVON oprávněn jednostranně započíst proti nároku AL/AG na vrácení kupní ceny, přičemž stejně tak je AVON oprávněn si vůči nároku AL/AG na vrácení kupní ceny započíst jakoukoli splatnou pohledávku vůči AL/AG.
6. Do doby převzetí zboží AL/AG je AVON oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit, je-li zřejmé, že AL/AG ji podstatně poruší. V takovém případě vrátí AVON AL/AG kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený AL/AG.
7. Je-li společně se zbožím poskytnut AL/AG dárek, je darovací smlouva mezi AVONEM a AL/AG uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy AL/AG, pozbývá darovací smlouva ohledně takového daru účinnosti a AL/AG je povinna/povinen spolu se zbožím AVON vrátit i poskytnutý dárek.

X. Odstoupení od kupní smlouvy pro AVON

1. AVON si vyhrazuje právo na odstoupení od kupní smlouvy, a to v případech, že:
 - a. se výrobek už nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena výrobku, nebo
 - b. AL/AG neuhradila/neuhradil předcházející objednávku ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře; nebo
 - c. objednaný výrobek byl z technických důvodů či neodstranitelných vad stažen z trhu.

XI. Prodej AVON výrobků

1. V rámci motivačních programů a soutěží AVONu nemohou být vyhodnocováni AL/AG, které/kteří nabízejí AVON produkty třetím osobám prostřednictvím prodeje v kamenné provozovně. Takoví AL/AG nebudou zařazeni do kvartálního ani ročního hodnocení (např. VIP Clubu hodnocení) a nemají tak ani nárok na získání příslušného ocenění.
2. V případě prezentace výrobků on-line se AVON Lady/AVON Gentleman výslovně zavazuje jednat v souladu s [Pravidly a etickými zásadami on-line prezentace a prodeje](#) (dále jen „Pravidla“), jejichž znění je uvedeno v online kanceláři v sekci Ke stažení.

XII. Změna kontaktních údajů

1. V případě, že dojde ke změně kontaktních údajů, které AL/AG uvedla/uvědl do Dohody nebo jiným způsobem sdělila/sdělil AVONU jako své kontaktní údaje, má AL/AG povinnost o této změně AVON neprodleně informovat.

XIII. Informace o předání osobních údajů

AL/AG bere na vědomí, že podle § 20z a § 20za zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů mohou být osobní údaje AL/AG předány do databází sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu AL/AG a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti AL/AG. AVON se účastní registrů SOLUS, zájmového sdružení právnických osob. Další informace ohledně předávání osobních údajů do registru SOLUS lze nalézt v „**POUČENÍ** o registrech Sdružení SOLUS“, které je k dispozici a na www.solus.cz.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. AL/AG souhlasí s tím, že znění VOP může AVON v souladu s ustanovením § 1752 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, jednostranně měnit či doplňovat (čímž nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění VOP). Změna VOP dle předchozí věty bude AL/AG oznámena zveřejněním nového znění VOP v on-line kanceláři. AL/AG má v případě nesouhlasu s jednostrannou změnou VOP právo smlouvy s AVON vypovědět s jednoměsíční výpovědní lhůtou, a to po dobu 30 dnů ode dne oznámení změny VOP. Nevypoví-li AL/AG smlouvy dle předchozí věty, má se za to, že se změnou VOP souhlasí a přeje si dále setrvat ve smluvním vztahu s AVON při respektování změněného znění VOP.

2. AVON je členem Asociace osobního prodeje – AOP (<http://www.osobniprodej.cz/>)
3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje AVON prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v online kanceláři v sekci Otázky, odpovědi, kontakty. Informaci o vyřízení stížnosti AL/AG zašle AVON na elektronickou adresu AL/AG nejpozději do 30 dní. AL/AG je také oprávněna/oprávněn obrátit se se svým podnětem na příslušné orgány dohledu a dozoru.
4. AVON je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
5. AL/AG tímto na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
6. Je-li některé ustanovení těchto VOP neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost ostatních ustanovení. AVON DOHODA, kupní smlouva včetně těchto VOP jsou archivovány AVONEM v elektronické podobě a nejsou přístupné.
7. Kontaktní údaje AVON naleznete v online kanceláři v sekci Otázky, odpovědi, kontakty.