Obchodní podmínky Elyano

Účinnost od 5. 11. 2026 | WELTOR GROUP s.r.o.

Podmínky nákupu pro spotřebitele i podnikatele v internetovém obchodě www.elyano.cz. Součástí jsou vzorové formuláře pro odstoupení od smlouvy a reklamaci.

1 Prodávající a působnost podmínek

1.1 Prodávajícím a provozovatelem e-shopu Elyano.cz je WELTOR GROUP s.r.o., IČO 23785951, DIČ CZ23785951, se sídlem Siřejovická 51, 410 02 Lovosice, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 54667.

1.2 Kontakt pro objednávky, vrácení zboží, reklamace a stížnosti: info@elyano.cz, telefon +420 722 774 572. Adresa pro písemnosti a předání vraceného nebo reklamovaného zboží: WELTOR GROUP s.r.o., Siřejovická 51, 410 02 Lovosice.

1.3 Podmínky upravují nákup zboží spotřebiteli i podnikateli. Spotřebitelem je fyzická osoba, která nakupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání. Spotřebitelská pravidla uvedená níže se použijí na spotřebitelské nákupy. Pro nákupy pro podnikání platí také článek 10.

1.4 Podmínky jsou součástí kupní smlouvy. Smlouva se uzavírá v českém jazyce. Individuální ujednání mají přednost před těmito podmínkami; zákonná práva spotřebitele tím nejsou omezena. Náklady kupujícího na připojení k internetu a další komunikaci na dálku se neliší od základních sazeb jeho poskytovatele.

2 Zboží, dostupnost a informace v e-shopu

2.1 E-shop nabízí zejména parfémy, kosmetiku, prostředky pro praní a úklid, bytové a automobilové vůně, doplňky stravy a související sortiment. Rozhodující vlastnosti, množství, složení a případná omezení použití jsou uvedeny u konkrétního výrobku. Zboží používejte podle návodu, pokynů a upozornění na obalu.

2.2 U každého výrobku rozlišujeme skladovou dostupnost a předpokládaný termín expedice nebo dodání. Označení zboží jako dostupného u dodavatele neznamená, že je fyzicky v našem skladu. U zboží, které skladem není, se řiďte konkrétním údajem v nabídce a objednávce.

2.3 Při oznámení slevy uvádíme zákonem požadovanou informaci o předchozí ceně, pokud se na danou nabídku tato povinnost vztahuje. Použití slevových kódů a souběh akcí se řídí podmínkami konkrétní akce. Není-li uvedeno jinak, slevy a kupóny nelze kombinovat.

2.4 E-shop umožňuje zákaznická hodnocení. Ověřujeme hodnocení propojením s konkrétní objednávkou. Označení hodnocení jako ověřeného používáme pouze tam, kde jsme ověřili jeho souvislost s nákupem. Samotné hodnocení vůně zachycuje také individuální zkušenost hodnotitele a nenahrazuje popis výrobku.

3 Objednávka a uzavření smlouvy

3.1 Zboží vložíte do košíku, zvolíte dopravu a platbu a vyplníte kontaktní a doručovací údaje. Před odesláním objednávky můžete obsah košíku i zadané údaje kontrolovat a měnit. Zobrazí se konečná cena včetně zvolené dopravy a případných dalších poplatků.

3.2 Objednávku odešlete tlačítkem „Objednat s povinností platby“ nebo jiným tlačítkem se stejně jednoznačným významem. Odesláním podáváte závazný návrh na uzavření kupní smlouvy. Kupní smlouva vzniká potvrzením objednávky prodávajícím zaslaným na e-mail uvedený v objednávce. Potvrzení obsahuje shrnutí objednávky a znění podmínek v uchovatelné podobě včetně poučení a vzorového formuláře pro odstoupení.

3.3 Pokud objednávku nemůžeme přijmout, například pro nedostupnost požadovaného množství, kontaktujeme vás bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti dnů. Změna výrobku, množství, ceny nebo sjednaného termínu je možná po dohodě. Mlčení kupujícího nepovažujeme za přijetí změny.

3.4 Zjistíme-li zjevnou chybu v ceně, bezodkladně vás informujeme a navrhneme řešení. Již uzavřenou smlouvu nelze jednostranně zrušit jen proto, že se cena prodávajícímu dodatečně jeví jako nevýhodná. Případná zjevná chyba se posuzuje podle okolností a příslušných právních předpisů.

3.5 Nakupovat lze i bez registrace. Při použití zákaznického účtu zkontrolujte aktuálnost předvyplněných údajů. Přihlašovací údaje chraňte a při podezření na zneužití nás kontaktujte. Dočasná nedostupnost účtu nemění práva z již uzavřených smluv.

4 Cena, platba a doklady

4.1 Cena pro spotřebitele je konečná včetně DPH a zákonných poplatků. Náklady na dopravu a případný poplatek za zvolenou platbu jsou uvedeny před odesláním objednávky. Případné ceny bez DPH pro podnikatele jsou jako takové označeny. Rozhoduje měna a konečný součet zobrazený při dokončení objednávky.

4.2 Použít lze platební způsoby nabídnuté pro konkrétní objednávku v košíku. Pokyny, splatnost a případné poplatky obdržíte při nákupu a v potvrzení objednávky. U bankovního převodu je splatnost 48 hodin; konkrétní odlišná dohoda uvedená v objednávce má přednost. Online platbu proveďte v termínu zobrazeném platební bránou. Dobírka a případná platba při osobním odběru jsou splatné při převzetí.

4.3 U platby předem předáme zboží k expedici po přijetí platby. Při bankovním převodu je zaplaceno připsáním částky na náš účet. Doklad o nákupu poskytujeme v elektronické podobě na e-mail kupujícího. Vlastnické právo ke zboží přechází po jeho úplném zaplacení a převzetí.

5 Dodání a převzetí zboží

5.1 Způsoby dopravy, dostupné země doručení, ceny a dostupnost osobního odběru jsou uvedeny v košíku. Podmínky dopravy zdarma se řídí aktuální nabídkou použitelnou pro konkrétní objednávku; pro maloobchod a velkoobchod se mohou lišit.

5.2 Zboží označené jako skladem obvykle předáváme dopravci do jednoho až dvou pracovních dnů od potvrzení objednávky, u platby předem od přijetí platby, není-li sjednáno jinak. Doba přepravy závisí na zvolené dopravě. U ostatního zboží platí termín sjednaný podle informace v nabídce a objednávce. Není-li se spotřebitelem dohodnuta jiná doba dodání, zboží odevzdáme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uzavření smlouvy.

5.3 O zjištěném zpoždění nebo nedostupnosti vás informujeme a navrhneme další postup. Zboží ani jeho variantu nenahrazujeme bez vašeho souhlasu. V případě prodlení prodávajícího zůstávají zachována zákonná práva kupujícího, včetně práva za zákonných podmínek od smlouvy odstoupit a obdržet zpět přijaté platby.

5.4 Při převzetí doporučujeme zkontrolovat obal a případné poškození zaznamenat s dopravcem. Zjevně poškozenou zásilku můžete odmítnout. Neprovedení této kontroly ani nepřítomnost zápisu dopravce sama o sobě nevylučují reklamaci nebo jiná zákonná práva spotřebitele.

5.5 U spotřebitele přechází nebezpečí škody na zboží jeho převzetím nebo převzetím jím určenou osobou odlišnou od dopravce. Zvláštní zákonné pravidlo se uplatní, pokud si spotřebitel sám zvolí dopravce, kterého jsme nenabídli.

5.6 Pouhé nevyzvednutí zásilky není samo o sobě odstoupením od smlouvy. Pokud chcete objednávku zrušit nebo využít právo odstoupit, oznamte nám to. Případné nároky na skutečně vzniklé náklady při porušení povinnosti převzít zboží posuzujeme podle zákona; nejde o automatickou paušální pokutu nebo automatický poplatek za skladování. Opakované doručení se domlouvá individuálně.

6 Práva spotřebitele z vad a reklamace

6.1 Odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá smlouvě i zákonným požadavkům, zejména popisu, množství, jakosti, obvyklému nebo dohodnutému účelu a očekávatelným vlastnostem. Spotřebitel může vytknout vadu, kterou mělo zboží při převzetí a která se projeví v době dvou let od převzetí. Projeví-li se vada v prvním roce, má se za to, že existovala už při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje.

6.2 Tato odpovědnost neznamená, že se spotřební výrobek při běžném používání nespotřebuje, nebo že potravina, kosmetika či jiný výrobek vydrží déle, než odpovídá jeho povaze a správně uvedené době použitelnosti. Vadou není běžné opotřebení ani poškození způsobené kupujícím. Nedostatky původní jakosti, označení nebo sjednaných vlastností tím nejsou vyloučeny z reklamace.

6.3 Reklamaci uplatněte u nás, například e-mailem na info@elyano.cz, poštou nebo osobně na adrese uvedené v článku 1; přijmeme ji také v jiné naší provozovně, kde je to možné s ohledem na sortiment. Uveďte výrobek, popis vady, požadovaný způsob vyřízení a kontakt. Nákup lze doložit i jinak než původní účtenkou. Použití reklamačního formuláře, původní obal ani fotografie nejsou obecnou podmínkou přijetí reklamace.

6.4 Spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Vadu odstraníme v přiměřené době, bez značných obtíží pro spotřebitele a na naše náklady. Za podmínek zákona můžeme odstranění odmítnout, pokud je nemožné nebo nepřiměřeně nákladné.

6.5 Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může spotřebitel požadovat zejména tehdy, když vadu odmítneme odstranit nebo ji neodstraníme v souladu se zákonem, vada se projeví opakovaně, je podstatným porušením smlouvy nebo je z okolností zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží. Od smlouvy nelze odstoupit pro nevýznamnou vadu; má se za to, že vada není nevýznamná.

6.6 O přijetí reklamace vydáme písemné potvrzení obsahující datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob vyřízení a kontaktní údaje. Rozhodneme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamaci včetně odstranění vady vyřídíme a o výsledku vás informujeme nejpozději do 30 dnů od uplatnění, pokud se v konkrétním případě nedohodneme na delší lhůtě. Pro posouzení vady je třeba umožnit potřebnou prohlídku zboží a poskytnout nezbytnou součinnost.

6.7 Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. O vyřízení vydáme potvrzení s datem a způsobem vyřízení, potvrzením o opravě a její délce nebo odůvodněním zamítnutí. Při oprávněné reklamaci náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů. Doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat z důvodu oprávněně vytknuté vady.

6.8 Samotná individuální nespokojenost s vůní nemusí znamenat vadu. Pokud však výrobek neodpovídá popisu, složení, množství nebo jiným sjednaným či zákonným vlastnostem, zůstávají práva z vady zachována. Případná změna obalu mezi výrobními šaržemi se posuzuje podle skutečného dopadu na sjednané vlastnosti a informace, podle kterých zákazník nakupoval.

7 Odstoupení spotřebitele od smlouvy

7.1 Spotřebitel může od smlouvy uzavřené na dálku odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Při dodání více kusů z jedné objednávky samostatně běží lhůta od převzetí posledního kusu, u zboží dodávaného po částech od poslední části a u pravidelných dodávek po sjednanou dobu od první dodávky. Odstoupit lze i před převzetím. K zachování lhůty stačí včas odeslat oznámení.

7.2 Odstoupení můžete oznámit jednoznačným prohlášením na info@elyano.cz, dopisem na adresu z článku 1 nebo prostřednictvím online funkce pro odstoupení od smlouvy. V online formuláři zadáte číslo objednávky a e-mail použitý při nákupu; přes doručený odkaz otevřete detail objednávky a odešlete odstoupení pro vybrané zboží. Přijetí online odstoupení bez zbytečného odkladu potvrdíme v textové podobě, včetně obsahu a data a

času jeho odeslání. Vzorový formulář je v příloze 1. Jeho použití ani naše předchozí schválení nejsou podmínkou odstoupení.

7.3 Zboží zašlete nebo předejte bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení, na adresu WELTOR GROUP s.r.o., Siřejovická 51, 410 02 Lovosice. Lhůta je zachována včasným odesláním. Přímé náklady na vrácení nesete vy. Zboží vhodně zabezpečte pro přepravu. Zásilky prosím neposílejte na dobírku.

7.4 Přijaté peněžní prostředky vrátíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od oznámení odstoupení, stejným způsobem, jakým byly přijaty, pokud se nedohodneme na jiném způsobu bez dalších nákladů pro vás. Můžeme vyčkat na vrácení zboží nebo na prokázání jeho odeslání, podle toho, co nastane dříve. Při odstoupení od celé objednávky vracíme také náklady původního dodání nejvýše ve výši nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání; doplatek za dražší zvolenou dopravu nevracíme. U částečného odstoupení se případná náhrada dopravy posoudí podle rozsahu odstoupení a povahy původně účtovaných nákladů.

7.5 Odpovídáte pouze za snížení hodnoty zboží způsobené nakládáním nad rámec nutný k seznámení se s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností, pokud jste byli o právu odstoupit řádně poučeni. Vrácení nepodmiňujeme původním přepravním obalem a neúčtujeme automatický poplatek za uvedení do prodeje.

7.6 Výjimky stanoví § 1837 občanského zákoníku. U našeho sortimentu může jít zejména o zboží podléhající rychlé zkáze nebo s krátkou dobou spotřeby, zboží přizpůsobené osobním požadavkům, zboží po dodání neoddělitelně smísené s jiným a zboží v zapečetěném obalu, které po porušení tohoto obalu není z důvodu ochrany zdraví nebo hygieny vhodné vrátit. Výjimka se neposuzuje automaticky podle názvu kategorie „kosmetika“ nebo „doplňky stravy“, ale podle konkrétního výrobku a splnění zákonných podmínek. Odpovědnost za vady zůstává zachována. Nad rámec zákonného práva poskytujeme také dobrovolnou garanci podle článku 8.

8 Dobrovolná garance vrácení peněz Elyano

8.1 Pokud vám parfém nebo jiný zakoupený produkt nevyhovuje, můžete jej do 14 dnů od doručení vrátit a obdržet zpět jeho cenu i v případě, že byl otevřený. Můžete vrátit pouze konkrétní položku, nikoli nutně celou objednávku. Výrobek nesmí být výrazně spotřebovaný nebo poškozený.

8.2 Pro uplatnění nás kontaktujte na info@elyano.cz nebo použijte online cestu uvedenou v článku 7 a uveďte vracenou položku. Vrácení zboží, způsob vrácení přijatého plnění a případné poukazy řešíme podle článků 7 a 9; pokud vám však zákonné právo na odstoupení svědčí, podmínky dobrovolné garance je nemohou omezit.

8.3 Dobrovolná garance nemění zákonná práva z vadného plnění. Pokud je výrobek vadný, lze jej reklamovat i tehdy, kdy již nelze využít tuto garanci. Tato garance se vztahuje také na nákupy pro podnikání; případná individuální odlišná dohoda musí být sjednána před uzavřením smlouvy.

9 Dárkové poukazy

9.1 Elektronický dárkový poukaz představuje předplacenou hodnotu pro nákup zboží v e-shopu. Je platný 12 měsíců od zakoupení, pokud na něm nebo v dohodě není uvedeno jinak. Konkrétní hodnotu, platnost a způsob uplatnění zjistíte před zakoupením a na poukazu.

9.2 Poukaz se uplatňuje jednorázově v jedné objednávce a v jedné objednávce lze použít jeden dárkový poukaz. Pokud je hodnota objednávky nižší, nevyčerpaná částka se nepřevádí ani nevyplácí; toto omezení musí být uvedeno před koupí a uplatněním poukazu. Poukaz se běžně nesměňuje za hotovost. Tím nejsou dotčena zákonná práva spotřebitele, včetně případného odstoupení od samotné smlouvy o koupi poukazu.

9.3 Při vrácení zboží zaplaceného zcela nebo částečně poukazem vracíme část odpovídající uplatněné hodnotě poukazu novým elektronickým dárkovým poukazem téže hodnoty. Část uhrazenou penězi vrátíme podle článku 7. Tento postup nesmí omezit zákonná práva kupujícího. Pravidla dárkových poukazů se odlišují od běžných bezplatných slevových kódů.

10 Nákupy pro podnikání a velkoobchod

10.1 Při nákupu v rámci podnikatelské činnosti se práva z vad řídí zejména obecnou úpravou kupní smlouvy v občanském zákoníku a konkrétní dohodou. Kupující má zboží po převzetí v přiměřené době prohlédnout a zjištěné vady oznámit bez zbytečného odkladu. Spotřebitelská pravidla, například zákonná 30denní lhůta pro vyřízení reklamace a zákonné právo odstoupit bez důvodu do 14 dnů, se na takové nákupy sama o sobě nevztahují.

10.2 Tím není dotčena dobrovolná garance podle článku 8 ani individuálně dohodnutá možnost vrácení. Velkoobchodní ceny, obchodní slevy, dostupnost, doprava a platební podmínky se řídí nabídkou pro konkrétního partnera a dohodou. Přijetí změny podmínek nebo náhradního výrobku vyžaduje souhlas kupujícího.

11 Osobní údaje, stížnosti a mimosoudní řešení sporů

11.1 Informace o zpracování osobních údajů a souvisejících právech jsou uvedeny na stránce Ochrana osobních údajů. Souhlas s těmito obchodními podmínkami nepředstavuje automaticky souhlas s nepovinnými cookies nebo s marketingem.

11.2 Stížnosti a podněty zasílejte na info@elyano.cz. O výsledku vás informujeme na kontaktním e-mailu. Nejsme vázáni dobrovolným kodexem chování, pokud výslovně neuvedeme jinak.

11.3 K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce. Informace a formulář jsou na coi.gov.cz – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Kontaktní adresa oddělení ADR: Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2. Nejdříve se pokuste spor vyřešit přímo s námi. Návrh na zahájení ADR lze podat nejpozději do jednoho roku od prvního uplatnění příslušného nároku u prodávajícího. Možnost obrátit se na soud tím není dotčena.

12 Závěrečná ustanovení

12.1 Právní vztahy se řídí právem České republiky, zejména občanským zákoníkem a u spotřebitelských nákupů také zákonem o ochraně spotřebitele. Volba práva nesmí spotřebitele zbavit ochrany, kterou mu poskytují závazná ustanovení práva jinak použitelného na smlouvu.

12.2 Smlouvu a související podklady uchováváme elektronicky; kopii podmínek a potvrzení objednávky si můžete uložit z potvrzovacího e-mailu. Na žádost vám poskytneme dostupné podklady ke konkrétní smlouvě. Pozdější změny podmínek se nedotýkají již uzavřených smluv.

12.3 Tyto obchodní podmínky nabývají účinnosti dne 5. 11. 2026. Přílohou 1 je vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy a přílohou 2 vzorový formulář pro reklamaci.

Formulář pro odstoupení od smlouvy

Elyano.cz

Vyplňte a odešlete tento formulář pouze tehdy, chcete-li odstoupit od smlouvy. Formulář není povinný.

Adresát: WELTOR GROUP s.r.o., Siřejovická 51, 410 02 Lovosice

E-mail: info@elyano.cz

Oznamuji, že tímto odstupuji od smlouvy o nákupu tohoto zboží:

Zboží a množství:

_____

Datum objednání / datum převzetí:

_____

Číslo objednávky (pokud je známo):

_____

Jméno a příjmení spotřebitele:

_____

Adresa spotřebitele:

_____

E-mail nebo jiný kontakt:

_____

Datum:

_____

Podpis spotřebitele (pouze při zaslání na papíře):

_____

Formulář pro reklamaci

Elyano.cz

Použití formuláře usnadňuje oznámení vady, není však podmínkou reklamace.

Adresát: WELTOR GROUP s.r.o., Siřejovická 51, 410 02 Lovosice

E-mail: info@elyano.cz

Uplatňuji reklamaci následujícího zboží:

Zboží a množství:

_____

Číslo objednávky nebo jiné doložení nákupu:

_____

Datum převzetí a zjištění vady:

_____

Jméno / název kupujícího a adresa:

_____

IČO při nákupu pro podnikání:

_____

Kontaktní e-mail nebo telefon:

_____

Popis vady:

_____

_____

Požadovaný způsob vyřízení reklamace:

_____

Datum:

_____

Podpis při podání na papíře:

_____