

Všeobecné obchodní podmínky Alza.cz

1. Základní informace

Základní informace o fungování zákaznických účtů na Alza.cz.

Kdo jsme?

Obchodní firma: Alza.cz a.s.

Hlavní provozovna: Alza.cz showroom, Jateční 33a, Praha 7 – Holešovice

Právní sídlo: Jankovcova 1522/53, Praha 7 – Holešovice

IČO: 27082440

DIČ: CZ27082440

Zápis v obchodním rejstříku: u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8573

Kontakt: +420 225 340 111 , nebo tento [kontaktní formulář](#)

Fakturační údaje: [K dispozici zde](#)

K čemu jsou obchodní podmínky?

- 1.1. Nákupem na Alze uzavíráte s Alzou smlouvu. Tyto Všeobecné obchodní podmínky (VOP) nám stanoví obsah této smlouvy.
- 1.2. Další informace o Alze naleznete v sekci [O nás](#).

Souhlas s obchodními podmínkami

- 1.3. Vytvořením objednávky (např. kliknutím na tlačítko, kterým objednávku dokončujete) se pro vás tyto VOP stávají závazné. Součástí jsou zejména [Reklamační řád](#), [Podmínky ochrany osobních údajů](#), [Způsoby dopravy](#) a další dokumenty, na které se odkazujeme.

Jaké části VOP jsou závazné a jaké ilustrativní?

- 1.4. Na začátku vybraných kapitol či jiných komplikovanějších částí VOP jsme pro vás vždy shrnuli podstatu a nejdůležitější informace. Shrnutí kapitoly je psané kurzivou (v infoboxech) a slouží pouze pro základní orientaci a není právně závazné.
 - 1.5. Naopak číslované odstavce právně závazné jsou.
-

2. Jak můžete nakupovat na Alza.cz

Veškeré informace o nakupování na Alza.cz

Nákup prostřednictvím e-shopu

- 2.1. Nakoupit lze na adrese www.alza.cz.
- 2.2. Objednávka je vytvořena v okamžiku kliknutí na tlačítko určené k dokončení objednávky. Do té doby můžete svoji objednávku v košíku libovolně upravovat, včetně způsobu dopravy a platby.
- 2.3. Smlouva je uzavřena až v okamžiku, kdy vám objednávku potvrdíme. Potvrzení objednávky obdržíte na vámi zvolenou e-mailovou adresu, proto vás žádáme o překontrolování správnosti vámi zadaných údajů. Přílohou potvrzení objednávky jsou rovněž tyto VOP a [Reklamační řád](#).
- 2.4. Následná změna objednávky je možná pouze po vzájemné dohodě, popřípadě za podmínek stanovených zákonem nebo těmito VOP.
- 2.5. Objednávky přes e-shop www.alza.cz lze vytvářet nonstop.
- 2.6. Děláme vše pro to, aby k výpadkům e-shopu nedocházelo, ale výjimečným výpadkům není možné zcela předejít. Proto v případě výpadku informačního systému nebo zásahu vyšší moci (např. výpadek elektřiny) neodpovídáme za nedodržení provozní doby e-shopu.

Nákup na pobočce či prostřednictvím e-mailu

- 2.7. Objednávat můžete i prostřednictvím pracovníka Alzy na kterékoli z našich poboček, popřípadě po telefonu nebo e-mailu, které naleznete v sekci [O nás](#).
- 2.8. V případě objednání přes e-mail je smlouva uzavřena v momentě doručení potvrzení objednávky na váš e-mail. Při objednávce přes telefon je smlouva uzavřena v momentě Vašeho potvrzení. V případě objednání prostřednictvím pracovníka Alzy je smlouva uzavřena okamžikem (i částečné) úhrady.
- 2.9. Kamenné pobočky jsou otevřeny v jejich provozní době, kterou naleznete [zde](#).
- 2.10. Alza si vyhrazuje v případě nákupu jakýmkoli způsobem vlastnické právo k věci až do okamžiku, kdy dojde z vaší strany k zaplacení celé kupní ceny.

3. Odchyly při předobjednávkách, objednávkách nad 100 000 Kč a při nákupu některého typu zboží

Odchyly od těchto VOP a jejich součástí, které se použijí podpůrně ve stanovených případech.

3.1. V případě:

předobjednávek,

objednávek nad 100 000 Kč a

nákupu některého typu zboží (např. obuv, alkoholické nápoje, motorová vozidla, poukazy a elektronický obsah),

platí následující odchyly od těchto VOP a jejich součástí, které se použijí podpůrně (není-li níže stanoveno jinak).

✓ Předobjednávky

✓ Objednávky nad 100 000 Kč

✓ Nákup obuvi

- ✓ Poukazy třetích stran a dárkové poukazy Alza.cz
- ✓ Nákup alkoholických nápojů
- ✓ Užívání elektronického obsahu, SW apod., předplatné elektronických licencí
- ✓ Nákup motorového vozidla (automobily a motorky)
- ✓ Pravidla nákupu v programu Alza pro firmy

4. Zásilkový výdej léčivých přípravků (OTC)

Pravidla pro zásilkový výdej volně prodejných léčiv, podmínky doručení a možnosti konzultace s farmaceutem.

- 4.1. Tento článek se použije při využití možnosti zásilkového výdeje léčivých přípravků (OTC).

Praktické informace o vašich objednávkách

- 4.2. Léčivé přípravky zakoupené on-line není možné vracet (není možné využít odstoupení od smlouvy bez důvodu) ve lhůtě 14 dnů.
- 4.3. Léčivé přípravky odešleme nejpozději do 48 hodin od přijetí vaší objednávky tak, abychom jejich dodání zajistili nejdéle do 3 pracovních dnů od přijetí vaší objednávky. V opačném případě vás nejdéle do 3 pracovních dnů od přijetí objednávky budeme informovat, že v této lhůtě nejsme schopni objednané léčivé přípravky dodat.



Samozřejmě, pokud byste léčivý přípravek (OTC) obdrželi poškozený, můžete jej snadno vrátit např. přes AlzaBox a obratem vám vrátíme peníze.

Poradíte se s naším farmaceutem!

- 4.4. V rámci nákupu léčivých přípravků máte rovněž možnost využít informační službu poskytovanou farmaceutem, a to v následujících časech v pracovních dnech:

Po, St, Čt: 8:00 - 16:00,

Út: 8:00 - 17:00,

Pá: 8:00 - 15:00,

a to skrze následující kontaktní údaje:

Mgr. Iveta Hermanová, farmaceut,

e-mailová adresa: lekarna@alza.cz.

- 4.5. Skrze výše uvedeného farmaceuta můžete žádat prostřednictvím e-mailové adresy bližší informace o nabízených léčivých přípravcích, případně nahlašovat nežádoucí účinky a závady v jakosti léčivých přípravků. V případě výskytu nežádoucích účinků budeme vděční za vaši spolupráci. Nežádoucí účinky nahlašujeme na Státní ústav pro kontrolu léčiv, přičemž čím více informací budeme mít, tím lépe. Nežádoucí účinky můžete na Státní ústav pro kontrolu léčiv nahlásit samozřejmě i vy sami: [nezadouciucinky.sukl.cz](https://www.sukl.cz/nezadouci-ucinky).

Oprávnění k zásilkovému výdeji a právní upozornění

- 4.6. Zásilkový výdej léčivých přípravků činíme na základě ohlášení Státnímu ústavu pro kontrolu léčiv, který vykonává dozor v oblasti nakládání s léčivými přípravky, na adrese Šrobárova 48, 100 41 Praha 10, e-mailová adresa: posta@sukl.cz, internetové stránky: www.sukl.cz, a na základě loga pro zásilkový prodej dle licenční smlouvy. Jsme oprávněni k výdeji léčivých přípravků, a dále jsme oprávněni k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění.
- 4.7. Zásilkovým způsobem nelze vydávat připravované léčivé přípravky, léčivé přípravky, jejichž výdej je vázán na lékařský předpis, léčivé přípravky obsahující návykové látky nebo prekursory ani léčiva, která mohou být vydávána bez receptu s omezením. Léčivé přípravky lze doručit pouze na území České republiky. Veškeré informace o léčivém přípravku naleznete jak v detailu daného produktu na našich webových stránkách, jako i v příbalovém letáku.
- 4.8. Léčivé přípravky můžete nakupovat pouze pro provozní či svou osobní potřebu. Nesmíte je proto dále přeprodávat třetím osobám. Pokud vyhodnotíme jako riziko, že budete léčivé přípravky dále přeprodávat (zejména při překročení interního množství limitu), můžeme vaši objednávku stornovat a zboží nedodat.

- 4.9. Nákup a návštěva stránek, na nichž jsou nabízeny léčivé přípravky a zdravotnické prostředky, je určena výhradně statutárním zástupcům právnických osob nebo osobám jimi pověřeným, kteří tyto přípravky a prostředky pořizují pro vlastní osobní potřebu.
- 4.10. Informace o kontrolním orgánu a řešení sporů naleznete v [8. kap. těchto VOP](#).

5. Možnosti doručení zboží

Možnosti doručení zboží, podmínky převzetí zásilky, specifika pro firmy a pravidla pro digitální obsah.

- 5.1. Způsoby, podmínky a ceny jednotlivých doručení naleznete [zde](#).
- 5.2. Jakmile dojde k uzavření smlouvy, doručí vám Alza vybrané zboží zvoleným způsobem a musíte takové doručení umožnit a zboží převzít. Společně se zbožím vám Alza dodá i další doklady, které se k věci vztahují. Pokud jste zvolili dodání na adresu či výdejní místo některého z našich přepravních partnerů, předá Alza zboží dopravci, který zajistí jeho doručení vámi zvoleným způsobem v uvedeném čase. Až do okamžiku, kdy vám bude zboží doručeno a předáno, popřípadě do okamžiku, kdy odmítnete zboží převzít, nese nebezpečí škody na věci Alza.
- 5.3. O předpokládaném čase a dalších informacích ohledně vámi zvoleného způsobu doručení budete informováni skrze vaši uvedenou e-mailovou adresu. Předpokládaný čas doručení se může změnit v závislosti na logistických možnostech Alzy a/nebo jejích dopravců, o čemž budete neprodleně informováni. V případě zásahu vyšší moci či výpadku informačního systému Alza nenese odpovědnost za opožděné dodání zboží.
- 5.4. Během přebírání zboží byste si měli zkontrolovat, zda vám byl opravdu doručен takový počet zboží, jaký jste si objednali. Dále byste měli zkontrolovat, zda balík není již na pohled poničený, promáčklý nebo jinak deformovaný. Pokud bude balík poškozen, máte právo na to zboží nepřevzít, popřípadě zboží převzít a do předávacího protokolu společně s přepravcem zaznamenat jeho stav. Takový protokol poté společně s popisem závady zásilky zboží odešlete e-mailem na adresu poskozeni.zasilky@alza.cz, popřípadě tak můžete učinit prostřednictvím faxu nebo poštou na adresu, kterou naleznete v sekci [o nás](#).

✓ Specifické podmínky dodání při platbě předem nebo nákupem právnickou osobou

6. Reklamace aneb co dělat při vadě zboží

Informace o postupu při reklamaci a nutnosti informovat Alzu v případě převodu zboží na jinou osobu.

- 6.1. Veškeré podmínky a postupy v případě reklamace zboží se řídí [Reklamačním řádem](#), který tvoří nedílnou součást těchto VOP.
- 6.2. Pokud zakoupené zboží prodáte nebo darujete (případně jinak k tomuto zboží převedete vlastnictví), musíte nás o tom vy i nový vlastník informovat. Pokud tak neučiníte, budeme k vám, jako k původnímu kupujícímu, přistupovat jako k vlastníku věci (např. při reklamaci budeme jednat s vámi a při případném vrácení peněz budeme peníze vracet vám).

7. Odstoupení od smlouvy

Podmínky a postupy pro odstoupení od smlouvy, včetně výjimek, lhůt a vrácení peněz. Platí jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele.

- 7.1. Při odstoupení od smlouvy ohledně přístroje, na kterém máte svá osobní data, doporučujeme abyste si svá data zálohovali a z přístroje je poté smazali (pokud je to možné).
- 7.2. O způsobu vrácení peněz při odstoupení od smlouvy naleznete informace [níže](#).

Jsem spotřebitel

Jako spotřebitel máte právo vrátit zboží ve lhůtě 14 dnů, pokud jste jej zakoupili distančně, tzn. například přes e-shop www.alza.cz. Zboží musíte v takovém případě vrátit neponičené, nepoškozené a bez známek používání. Zboží byste si měli vyzkoušet a prohlédnout stejně, jako kdybyste tak činili v běžné kamenné prodejně. Pokud budou na zboží známky opotřebení nebo jiného užívání, můžeme ještě před navrácením kupní cenu ponížít o náhradu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku takového zacházení.

Odstoupit od smlouvy nemůžete např. u hygienického zboží, které vám bylo dodáno v uzavřeném obalu a Vy jste jej z

takového obalu vyňali, u novin, periodik nebo časopisů a dále také u zboží, které bylo upraveno na základě vašeho přání. Další případy, ve kterých nelze odstoupit od smlouvy, naleznete níže.

Jak postupovat při odstoupení od smlouvy včetně podrobnějších podmínek naleznete níže.

✓ Podrobnější informace pro spotřebitele

Jakým způsobem můžete od smlouvy odstoupit?

7.5. Způsoby odstoupení jsou pro vás seřazeny podle rychlosti odbavení a vašeho pohodlí při jejich zadávání:

- 7.5.1. Doporučenou možností, jak od smlouvy odstoupit, je ze svého zákaznického účtu v sekci Reklamací a vrácení (funguje i z mobilní aplikace), případně prostřednictvím kiosku na pobočce. Takto zadaná odstoupení jsme díky přímému napojení na naše systémy schopni odbavovat nejrychleji.
- 7.5.2. Odstoupit lze také pohodlně prostřednictvím AlzaBoxů. Aktuální podmínky vrácení zboží prostřednictvím AlzaBoxu po odstoupení od smlouvy nebo při vyřizování reklamací naleznete [zde](#). Před vrácením zboží vložením do AlzaBoxu si prosím tyto podmínky přečtěte.
- 7.5.3. Odstoupit od smlouvy můžete dále vyplněním a odesláním vzorového formuláře na našem webu.
- 7.5.4. V neposlední řadě lze odstoupit prostřednictvím konzultanta prodeje na pobočce.
- 7.5.5. Od smlouvy můžete odstoupit i korespondenčně odesláním vzorového formuláře na adresu:

Alza.cz – reklamacie

GLP park

Severní 255,

252 19 Chrástany

Jak a kdy musíte vrátit zboží

7.6. Jakmile odstoupíte od smlouvy, musíte nám zboží vrátit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od samotného odstoupení od smlouvy. Zboží vracíte na své náklady, které vám nebudou proplaceny. Zboží by mělo být nepoškozené, nepoužívané a čisté, včetně veškerého příslušenství, které jste k němu obdrželi. Pokud je to možné, zboží by mělo být vráceno v originálním obalu.

Kdy od smlouvy odstoupit nemůžete

- 7.7. Pokud se jedná o spotřební či hygienické zboží, lze odstoupit od smlouvy pouze v případě, pokud není porušen originální obal balení, popřípadě jiný hygienický obal chránící samotné zboží. To se týká např. drogistických výrobků, kosmetiky apod.
- 7.8. Nelze také odstoupit v případě poskytnutí služeb za úplatu, pokud jsme vám je poskytli ve lhůtě 14 dnů od objednání takové služby. Typicky v případě, pokud vám provádíme např. montáž spotřebiče s vaším výslovným souhlasem. Dalším případem, kdy nemůžete odstoupit od smlouvy je zboží, které jsme jakkoli upravili na základě vaší osobní žádosti.
- 7.9. Od smlouvy nemůžete odstoupit ani v případě tzv. blind bagů (sběratelské karty a jiné, podrobněji viz dále) a blind boxů (box obsahující jeden nebo více blind bagů, podrobněji dále), které mohou na principu náhody obsahovat vzácné zboží.
- 7.9.1. Blind bagem se rozumí zboží, jehož konkrétní podoba není známa před jeho rozbalením a kde o vzácnosti zboží, které se v balení nachází, rozhoduje prvek náhody. Mezi blind bagy patří např. sběratelské karty (např. [Pokémon karty](#), [Lorcana karty](#)), [L.O.L. Surprise Blind Bag panenky](#) či jiné. Jako praktický příklad uvedeme sběratelské karty: po rozbalení balení můžete zjistit, že balení obsahuje běžné karty určité (pravděpodobně nižší) hodnoty, stejně jako se ale (s menší pravděpodobností) může stát, že v balení naleznete vzácnou kartu výrazně vyšší hodnoty. Proto takové zboží nelze po rozbalení vrátit (od uzavřené smlouvy nelze odstoupit).
- 7.9.2. Blind boxem je zboží, které v sobě obsahuje buďto více blind bagů najednou, případně vedle jednoho blind bagu nebo více blind bagů obsahuje navíc nějaké další zboží. Pokud z vaší strany dojde v případě koupě blind boxu k rozbalení byť jediného z obsažených blind bagů (například balíčku Pokémon karet), ztrácíte tím možnost odstoupit od smlouvy.
- 7.9.3. Blind bagy a blind boxy mají povahu losu podle občanského zákoníku a v souladu s § 1840 odst. c) tak nenáleží spotřebitelům právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu dle § 1829 a násl. občanského zákoníku.

✓ Další případy, ve kterých nelze odstoupit od smlouvy

Co když vrátíte zboží poškozené, poškrábané či jinak opotřebené?

- 7.17. V případě, že vrátíte zboží poškozené, poškrábané, či s jinými známkami opotřebení, můžeme vám vracenou kupní cenu zboží ponížít o částku, která odpovídá takovému opotřebení. Takovým případem bude např. vrácení poškrábaného telefonu, promáčklý displej monitoru nebo zanesený reproduktor nečistotami. V takových případech dojde k vyčíslení škody, o kterou bude vaše vrácená kupní cena ponížena.

Jak vám vrátíme peníze?

- 7.18. Peníze vám budou vráceny do 14 dnů od odstoupení od smlouvy stejným způsobem, jakým probíhala platba. Nemusíme vám však peníze vrátit dříve, než vrátíte zboží, popřípadě, než prokážete, že jste zboží odeslali nebo vložili do AlzaBoxu. Rovněž máte právo na vrácení peněz vynaložených na dodání zboží při jeho objednávce, pouze však do výše rovnající se nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží na Alza.cz.

- 7.19. V případě převzetí v hotovosti po vás může Alza požadovat předložení identifikačního průkazu, jako je občanský průkaz nebo cestovní pas, za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházejících z trestné činnosti. Pokud takový průkaz nepředložíte, můžeme odmítnout vám peněžní prostředky proplatit.

Co když byly součástí zboží dárky?

- 7.20. Pokud jste zároveň v souvislosti s nákupem zboží obdrželi od Alzy dárky, a využili jste možnost odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, musíte nám rovněž se zbožím vrátit i poskytnuté dárky.
- 7.21. V případě odstoupení od smlouvy o poskytování služeb a bylo-li již s takovým plněním započato, musíte nám přesto poměrnou část ceny zaplatit.

Co když jsem při koupi zboží dostal slevu na jiný produkt?

- 7.22. Pokud si koupíte hlavní produkt (např. mobilní telefon) a současně využijete slevu navázanou na hlavní produkt (např. kryt na telefon se slevou 50 %), je tato sleva podmíněna tím, že si hlavní produkt zachováte.
- 7.23. Pokud odstoupíte od smlouvy, jste povinni nám vrátit i zboží zakoupené se slevou, tzn. mobilní telefon i kryt na telefon. Pokud tak neučiníte, bude hodnota slevy odečtena z částky vrácené za hlavní produkt. Další informace k odstoupení od smlouvy naleznete [zde](#).


Jsem podnikatel

Při nákupu jako podnikatel (tedy na IČO) nemáte u nákupu učiněného distančně, na rozdíl od spotřebitele, ze zákona právo vrátit zboží ve lhůtě 14 dnů. Zákon v tomto ohledu zvýhodňuje pouze spotřebitele. Podnikatelům ale umožňujeme odstoupit od smlouvy za stejných podmínek jako spotřebiteli. Pokud jste tedy nakoupil jako podnikatel, můžete od nákupu odstoupit do 14 dnů podle pravidel uvedených výše.

- 7.24. V případě odstoupení od smlouvy se na vás jako podnikatele užijí shodná pravidla jako v případě spotřebitele. Tato pravidla jsou uvedena výše v [7. kap. „Odstoupení od smlouvy“](#).

- 7.25. Z důvodu ochrany vašich práv a předcházení trestné činnosti, pokud jste nakupovali jako právnická osoba a přejete si proplatit vystavený dobropis v hotovosti přímo na pobočce Alzy, bude částka proplacena pouze těm osobám, které mohou jednat za příslušnou právnickou osobu. Takovými osobami jsou osoby ve smyslu odst. 4.6.

V jakých případech může odstoupit od smlouvy Alza?

 V některých případech máme i my právo od smlouvy odstoupit. Tomu je zejména v případě chybného nacenění zboží, kdy je cena zjevně nepřiměřená. Dalším případem může být skutečnost, že došlo k objednání nebo prodeji alkoholického nápoje osobou mladší 18 let. Můžeme také odstoupit v případě, kdy si objednáte zboží, které je však určeno pouze pro určitý okruh zákazníků, např. pouze pro školy.

Odstoupení Alzou v případě chyby v ceně zboží

- 7.26. V případě chybného nacenění zboží, blíže popsaného [v kapitole 10.](#) těchto VOP, má Alza právo odstoupit od smlouvy. V takovém případě dojde ze strany Alzy ke stornování objednávky, popřípadě k jinému vyznění, ze kterého bude patrné, že Alza od smlouvy odstupuje.
- 7.27. Pokud jste již zaplatili část kupní ceny zboží, bude vám tato částka vrácena zpět stejným způsobem nejpozději do 14 dnů ode dne následujícího po odstoupení od smlouvy Alzou.

Odstoupení Alzou v případě prodeje alkoholických nápojů

- 7.28. Při nákupu a následném přebírání alkoholických nápojů může Alza, případně jiný dopravce, požadovat předložení občanského průkazu nebo jiného průkazu totožnosti za účelem ověření, že jste starší 18 let. Pokud takový doklad odmítnete předložit nebo budete mladší 18 let, dojde k automatickému odstoupení od smlouvy ze strany Alzy. Případné peněžní prostředky vám budou vráceny stejným způsobem, jakým probíhala platba.

Odstoupení Alzou v případě koupě zboží určeného konkrétnímu okruhu zákazníků

- 7.29. Upozorňujeme, že některé zboží může být dostupné pouze určitému okruhu zákazníků. V takovém případě je informace jasně a srozumitelně uvedena na samotném produktu či jeho popisu. Pokud si objednáte zboží a nespadáte pod takový okruh zákazníků, má Alza právo od smlouvy odstoupit. To se týká zejména produktů určených pouze podnikatelům či zdravotnických prostředků, které jsou určeny pouze pro koncové uživatele a jejich další distribuce není možná.

Odstoupení Alzou z důvodu na straně dodavatele

7.30. U zboží označeného jako skladem u dodavatele, má Alza právo odstoupit od smlouvy, pokud dodavatel odstoupí od smlouvy (zpravidla z důvodu nedostupnosti zboží na straně dodavatele).

8. Stížnosti aneb jak řešit spory s Alzou

Popis třífázového postupu pro řešení stížností a možností mimosoudního řešení sporů.

8.1. Záleží nám na tom, abyste byli s Alzou spokojeni. A pokud se nám něco nepovede, tak se k situaci postavíme čelem. I když je pro nás zákazník na prvním místě, nemůžeme bohužel ani při sebelepším fungování vyloučit, že dojde k výjimečnému pochybení našeho zaměstnance. Pro co nejrychlejší vyřešení vaší stížnosti máme nastavený interní proces, v rámci kterého rychle přezkoumáváme stížnosti našich zákazníků.

První krok

8.2. Zákaznická linka nonstop: +420 225 340 111 nebo elektronicky přes náš [kontaktní formulář](#).

Druhý krok

8.3. Tým pro stížnosti, kterému můžete napsat přes tento [kontaktní formulář](#).

8.4. Pro řešení v rámci druhého kroku se prosím vždy nejprve odkážte na původně řešený případ, označený v rámci komunikace jako „CCT“ + číslo případu.

Třetí krok

- 8.5. Pokud stížnost nevyřešíme k vaší spokojenosti, pak lze tyto spory řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě můžete jako spotřebitel (nesmí jít o nákup „na IČO“) kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu, kterým je například [Česká obchodní inspekce](#) či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené [ODR platformy](#). V případě záležitostí týkajících se nahlášení protiprávního obsahu [dle 12. kap. VOP](#) se můžete obrátit na kterýkoliv subjekt mimosoudního řešení sporů, jež byl certifikován Českým telekomunikačním úřadem jakožto koordinátorem digitálních služeb.
- 8.6. Při sporu ohledně prodeje léčivých přípravků se můžete obrátit též na Státní úřad pro kontrolu léčiv, se sídlem Šrobárova 48, Praha 10, PSČ 100 41, e-mail posta@sukl.cz, tel. +420 272 185 111 (více na www.sukl.cz).

9. Placení, vrácení peněz, fakturační údaje

Dostupné způsoby platby, pravidla pro vrácení peněz a omezení pro změny údajů na faktuře.

- 9.1. Na našem e-shopu lze platit [těmito způsoby](#). Jako způsob platby můžete zvolit též platbu kryptoměnou (např. Bitcoin), pokud ji Alza umožňuje. Pokud budete z jakéhokoli důvodu následně požadovat vrácení kupní ceny tohoto zboží, může být tato cena vrácena pouze v měně, která je uvedena na faktuře za toto zboží (zpravidla v českých korunách) a ve výši uvedené na faktuře. Případné pohyby v kurzu kryptoměn nebudou při vrácení kupní ceny zohledněny, s čímž vyslovujete souhlas.
- 9.2. Do doby úplného zaplacení kupní ceny je zboží stále ve vlastnictví Alzy (tzv. výhrada vlastnického práva).
- 9.3. Údaje na faktuře nelze bohužel po odeslání objednávky měnit.
- 9.4. K vrácení daně osobám ze třetích zemí při vývozu zboží za splnění podmínek zákona o DPH dochází bezhotovostně na účet zákazníka, pokud Alza nerozhodne o výplatě jiným způsobem. Důvodem preference bezhotovostní platby je nejen legislativa omezující platby v hotovosti, ale i omezení rizika praní špinavých peněz.

Vrácení peněz při odstoupení od smlouvy

- 9.5. Pokud odstoupíte od smlouvy nebo vám budou peněžní prostředky vráceny z jiného důvodu, vrátíme vám peníze stejným způsobem, jakým jsme je od vás přijali. Pokud však peníze nelze vrátit stejným způsobem, například jste platili hotově na pobočce, kurýrovi nebo došlo k expiraci vaší platební karty, odpovídáte za správnost údajů, které nám k vrácení poskytnete. Za správnost údajů odpovídáte i v případě, kdy jsme vám vyhověli a peníze vracíme jiným způsobem.

10. Ceny

Pravidla určování cen, slev, používání poukazů a řešení situací s chybnou cenou nebo předobjednávkami.

Veškeré naše ceny jsou konečné, v české měně (Kč) a včetně DPH. V ceně zboží není zahrnuta cena dopravy a případně dobírky, která se zobrazí až v poslední fázi tzv. košíku podle vašeho výběru. Ceny jsou zaokrouhlovány na celé koruny. Může nastat situace, kdy při objednání většího počtu zboží bude konečná cena nepatrně odlišná od původně uvedené. To může být způsobeno právě zaokrouhlováním cen. S ohledem na dynamiku cen zboží se může cena zboží měnit i v košíku až do okamžiku finálního potvrzení objednávky zákazníkem. Pokud dojde během objednávky ke zneužití údajů (osobních nebo firemních), popřípadě platební karty, můžeme prohlásit takovou objednávku za neplatnou.

Zdá se vám cena podezřele nízká? Aneb chyby v ceně zboží

Veškeré námi uváděné ceny jsou konečné a zaokrouhlené na celé koruny. V ojedinělých případech však může dojít k chybě v ceně zboží nebo služby (ač činíme maximum pro prevenci, tak tomuto nejsme bohužel schopni zcela zabránit, i naši zaměstnanci jsou jenom lidé). Podrobnosti o chybách v nacenění, včetně informace, kdy může Alza odstoupit od takové smlouvy, naleznete níže.

✓ Podrobnější informace o chybném nacenění zboží

Použití poukazů v rozporu s podmínkami



Dojde-li z vaší strany k použití slevového nebo obdobného poukazu v rozporu s jeho podmínkami, můžeme takovou smlouvu na základě dále popsaných podmínek prohlásit za neplatnou.



Neoprávněné použití poukazu

Cenu a termín dodání u předobjednávek berte prosím s rezervou!



V případě předobjednávek se jedná pouze o předběžnou cenu, která se může od koncové lišit. Bohužel nemůžeme vždy zaručit konkrétní termín dodání, proto vás o všech nových skutečnostech budeme vždy předem informovat. Bližší informace naleznete níže.



Další informace o předobjednávkách

Jak počítáme slevy?

10.9. Původní cena (na webu typicky vyobrazena v rámci informování o slevě jako přeškrtnutá) znamená nejnižší cenu za posledních 30 dní před zlevněním, za niž předmětné zboží/službu/licenci Alza nabízela na svém e-shopu. Do výpočtu původní ceny se nezohledňují individuální cenová zvýhodnění a cenová zvýhodnění, která nejsou zahrnuta přímo v aktuální prodejní ceně daného zboží (tj. nejsou poskytována automaticky a plošně). Takto vypočtená původní cena zůstává v platnosti i v případě, kdy je zboží zlevňováno postupně několikrát v kratším časovém horizontu, maximálně však po dobu 90 dní.



Akční ceny a výkup od neplátce DPH

Studentský program Alzy



Alza nabízí svým registrovaným uživatelům, kteří jsou zároveň studenty a držiteli průkazu ISIC/ITIC (dále jen „student“), registraci do studentského programu Alzy a možnost čerpání výhod popsaných níže. Bližší informace naleznete [zde](#).



Bližší podmínky studentského programu

11. Bezpečnost a ochrana informací

Zásady zpracování osobních údajů a povinnosti zákazníků ohledně ochrany přístupových údajů.

- 11.1. Ve věci ochrany a zpracování vašich údajů jako kupujícího ze strany Alzy se použijí tyto [Podmínky ochrany osobních údajů](#).
- 11.2. Na druhou stranu vy jako kupující musíte chránit své přístupové údaje k zákaznickému účtu (zejm. hesla) a nikomu jinému je nesdělovat. Za zneužití vašeho přihlašovacího jména nebo hesla někým jiným nenese Alza odpovědnost. Dále nesmíte používat účet, jméno nebo heslo žádného jiného zákazníka.
-

12. Nahlášení protiprávního obsahu

Postup pro nahlásování nezákonného obsahu podle regulace DSA a principy moderace uživatelského obsahu na webu Alzy.

- 12.1. Digitální služby vstupují do nové éry v souvislosti s novou regulací Evropské Unie týkající se digitálního sektoru. Alza na tyto změny reaguje řadou opatření a postupů, které naplňují a překračují standardy stanovené tímto nařízením. Bezpečnost našeho internetového obchodu je jedním z našich nejvyšších cílů. Proto jsme zavedli mechanismus pro nahlásování nezákonného obsahu, který je nahrán třetími osobami, jako jsou například recenze našich zákazníků. Nástroj [jednotného kontaktního místa](#) umožňuje uživatelům podílet se na ochraně a bezpečnosti našeho internetového obchodu jednoduše a aktivně, a zároveň zefektivňuje komunikaci mezi námi, našimi zákazníky a smluvními partnery a dozorovými orgány. Všechny vaše dotazy, obavy a zpětná vazba budou rychle a efektivně řešeny.
- 12.2. Zavedli jsme vysoké standardy transparentnosti a informací o moderaci. Např. v případě uživatelských recenzí vše podrobně vysvětlujeme na [této stránce](#), a to včetně procesu kontroly a schválení, kterým každá recenze prochází. Rádi vám případně vysvětlíme, jak moderování obsahu probíhá.

1. Základní informace
2. Jak nakupovat na Alze
3. Odchytky při nákupu
4. Zásilkový výdej léčiv
5. Možnosti doručení zboží
6. Reklamáce
7. Odstoupení od smlouvy
8. Stížnosti
9. Placení, vrácení peněz a fakturace
10. Ceny a poukazy
11. Bezpečnost a ochrana informací
12. Nahlášení protiprávního obsahu
13. Závěrečná ustanovení

- 12.3.** Dále jsme se zavázali k pravidelnému zveřejňování zpráv o moderaci obsahu. Tyto zprávy, publikované jednou ročně, poskytují informace o počtu podaných oznámení nezákonného obsahu prostřednictvím mechanismu dle této kapitoly VOP, o veškerých opatřeních přijatých na jejich základě, a dále také poskytují obecně transparentní pohled na to, jak řešíme například pozastavení účtů uživatelů a další aspekty moderace obsahu. Také každých šest měsíců zveřejňujeme počet našich aktivních uživatelů.
- 12.4.** S ohledem na spolupráci s dozorovými orgány zajišťujeme soulad s platnými předpisy v případě, že po nás budou vyžadovány informace o uživateli. Spolupracujeme s příslušnými státními orgány, ale také informujeme dotčené uživatele o těchto procesech, čímž posilujeme důvěru a transparentnost. Zvláštní důraz klade Alza také na ochranu nezletilých uživatelů. Zavedli jsme řadu opatření vč. věkových omezení u určitého typu zboží, aby bylo zajištěno bezpečné prostředí a přizpůsobený obsah pro tyto uživatele.
- 12.5.** Uživatelé zároveň mohou podávat prostřednictvím interního procesu pro podávání stížností [dle 12. kap. VOP](#) stížnosti vůči rozhodnutím souvisejícím s moderováním nezákonného obsahu, včetně např. rozhodnutí o odstranění vaší recenze na základě oznámení podaného třetí stranou prostřednictvím mechanismu pro nahlásování nezákonného obsahu, a to po dobu 6 měsíců ode dne přijetí příslušného rozhodnutí.
- 12.6.** V neposlední řadě se věnujeme tématu Dark Patterns (manipulující praktiky vedoucí k nechtěným nákupům a poskytování osobních údajů) a transparentnosti reklamy. Všechny naše marketingové a reklamní aktivity jsou navrženy tak, aby byly jasné, férové, transparentní a pochopitelné pro všechny uživatele.
- 12.7.** Jsme si vědomi důležitosti inovací a nepřetržitého zlepšování v reakci na měnící se digitální prostředí. Naše dobrovolná snaha o dodržování nejnovějších regulací DSA je důkazem našeho závazku poskytovat nejen bezpečné, ale také etické a uživatelsky přívětivé prostředí. Uvědomujeme si, že důvěra našich zákazníků je základem našeho úspěchu, a proto věnujeme značnou pozornost každému aspektu našeho podnikání, aby odpovídal nejen aktuálním regulacím, ale především vašim potřebám a očekáváním.

▶ V Alze chceme, aby náš internetový obchod byl místem, kde se naše vize nákupu myšlenkou a doručení teleportem setkává s nejvyššími standardy bezpečnosti a transparentnosti, které jako důvěryhodní internetový prodejce garantujeme.

13. Závěrečná ustanovení

Závěrečná ustanovení týkající se právního rámce, archivace a účinnosti těchto podmínek.

- 13.1.** Vztahy a případné spory, které vzniknou na základě smlouvy, budou řešeny výhradně podle práva České republiky a budou řešeny příslušnými soudy České republiky. Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se v souladu s čl. 6 této úmluvy neuplatní.
- 13.2.** Smlouva je uzavírána v českém jazyce. Pokud vznikne pro potřebu kupujícího překlad textu smlouvy, platí, že v případě sporu o výklad pojmů platí výklad smlouvy v českém jazyce.
- 13.3.** Uzavřená smlouva je Alzou archivována v interním systému po dobu nejméně tří let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění a není přístupná třetím nezúčastněným stranám. Zákazníkovi poskytne Alza přístup ke smlouvě v odůvodněných případech. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.
- 13.4.** Pokud v některých kapitolách uvádíme nejdříve krátké shrnutí pro základní orientaci a až poté podrobnější text, má v případě nesrovnalostí přednost podrobnější text, který ve většině případů začíná nadpisem „více informací“, „bližší podmínky“ apod.
- 13.5.** Podmínky marketingových kampaní se řídí jejich konkrétními podmínkami dané akce. Probíhající kampaně lze nalézt na úvodní stránce www.alza.cz. Pokud takové konkrétní podmínky neexistují, řídí se kampaň obecnými podmínkami uvedenými na www.alza.cz/reklama.
- 13.6.** Kopii těchto VOP, včetně [Reklamačního řádu](#) a daňového dokladu obdržíte zároveň po dokončení vašeho nákupu na e-mail, který jste uvedli v objednávce. Daňové doklady máte dále k dispozici ve svém uživatelském účtu v sekci Moje nákupy, podsekcí [Zakoupené zboží](#).
- 13.7.** Tyto Všeobecné obchodní podmínky včetně jejich součástí jsou platné a účinné od 9. 6. 2025 a ruší předchozí znění VOP včetně jejich součástí, přičemž jsou k dispozici v sídle a provozovnách Alzy nebo elektronicky na www.alza.cz.

V Praze dne 9. 6. 2025

[Zpět na Alza.cz](#)



Vytisknout

Pomohla vám tato informace?