



Zásady pro maloobchodní prodejce

Ze dne: 1.10.2019

Níže v jsou uvedeny následující dokumenty, které stanoví podmínky prodeje výrobků skupiny společnosti JUUL Labs (dále jen „Produkty“) v kamenných prodejnách i on-line, a související povinnosti, které jsou povinni dodržovat prodejci, oprávnění k prodeji Produktů na základě autorizace společností JUUL Labs (dále jen „Autorizovaní prodejci“):

1) Zásady prodeje

2) Zásady ověřování věku



Zásady prodeje

Ze dne: 1.10.2019

Tyto zásady prodeje pro prodejce (dále také jen „**Zásady prodeje**“) jsou vydány společností JUUL Labs Czech Republic s.r.o., IČO: 077 75 270 (dále jen „**společnost JUUL Labs**“), a stanoví podmínky prodeje výrobků skupiny společností JUUL Labs (dále jen „**Produkty**“) v kamenných prodejnách i on-line, a související povinnosti, které jsou povinni dodržovat prodejci, oprávnění k prodeji Produktů na základě autorizace společností JUUL Labs (dále jen „**Autorizovaní prodejci**“).

Seznámení se s těmito zásadami a závazek k jejich dodržování je podmínkou autorizace Prodejce k prodeji Produktů.

Tyto zásady mohou být společností JUUL Labs dále doplňovány a měněny. Přijetí upraveného znění a závazek k jeho dodržování je podmínkou pro další prodej Produktů Prodejcem a udržení oprávnění k Prodeji Produktů. Aktuální znění těchto zásad je k dispozici na D2R platformě a v zápatí stránky www.juul.cz, sekce „Zásady pro maloobchodníky“.

1. Povinnosti Prodejce

1.1 Dodržování platných právních předpisů: Prodejce je povinen dodržovat všechny právní předpisy vztahující se k nakládání s elektronickými cigaretami a dalšími Produkty, mimo jiné

(a) předpisy regulující kvalitu, označování, obaly, prodej, reklamu, užívání a další nakládání s elektronickými cigaretami, zejména předpisy implementující směrnici 2014/40/EU, kterými jsou v České republice zejména zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích, vyhláška č. 37/2017 Sb., o elektronických cigaretách, náhradních náplních do nich a bylinných výrobcích určených ke kouření, zákon č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek, a zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**TPD**“);

(b) předpisy regulující nakládání s osobními údaji, zejména Obecné nařízení o ochraně osobních údajů nařízení č. 2016/679 (**GDPR**), zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, předpisy implementující směrnici EU 2002/58/ES o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací, kterými jsou v České republice zejména zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (společně dále jen „**Předpisy o ochraně osobních údajů**“); a

(c) právní předpisy na ochranu spotřebitele.

Společnost JUUL Labs je oprávněna dodržování povinností stanovených právními předpisy ze strany Prodejce kontrolovat.

1.2 Nákup Produktů: Prodejce je oprávněn nakupovat Produkty pouze od (a) společnosti JUUL Labs, nebo (b) jejich autorizovaných distributorů a partnerů, nebo (c) jiných autorizovaných prodejců (společně dále jen „**Autorizovaní Prodejci**“), kteří prodávají Produkty na jakémkoliv úrovni distribučního řetězce.

1.3 Ověřování věku: Prodejce je při prodeji Produktů povinen dodržovat Zásady ověřování věku a pozastavení oprávnění k prodeji (dále jen „**Zásady ověřování věku**“) vydané společností JUUL Labs. Aktuální znění těchto zásad je k dispozici na D2R platformě a v zápatí stránky www.juul.cz, sekce „Zásady pro maloobchodníky“.

1.4 Prodej Produktů: Prodejce je:

1.4.1 oprávněn prodávat Produkty pouze koncovým spotřebitelům starším 18 let nebo jiným Autorizovaným Prodejcům;

1.4.2 povinen prodávat Produkty podle principu FIFO („první dovnitř, první ven“) a skladovat/vystavovat je na chladném a suchém místě;

1.4.3 povinen umožnit pověřeným zástupcům společnosti JUUL Labs přístup do prodejen Prodejce za účelem kontroly, a dle potřeby rovněž za účelem přeskládání Produktů podle principu FIFO („první dovnitř, první ven“) a kontroly, že Produkty nebyly pozměněny nebo s nimi nebylo jinak nevhodně manipulováno;

1.4.4 ve vztahu k Produktům povinen používat pouze oficiální propagační materiály, výkladní skříně a police a jiné prodejní/propagační zařízení dodané či písemně schválené společností JUUL Labs (dále jen „**Materiály a příslušenství JUUL**“), a zdržet se tak používání jiných než výše uvedených propagačních materiálů a zařízení.

- 1.5 **Omezení prodeje Produktů:** Prodejce **nesmí**:
- 1.5.1 prodávat Produkty osobám mladším 18 let (jakýkoli takový prodej by byl v rozporu s právní úpravou a zakládal by právní odpovědnost);
 - 1.5.2 měnit nebo upravovat Produkt nebo s ním jinak nevhodně manipulovat;
 - 1.5.3 bez předchozího písemného souhlasu společnosti JUUL Labs měnit SKU/EAN kód Produktů, vytvářet spojením jednotlivých Produktů prodejní balíčky (tzv. bundle), nabízet nebo jinak využít Produkt pro spotřebitelské soutěže, loterie, distribuci zdarma nebo obdobné aktivity;
 - 1.5.4 nabízet, vystavovat nebo předvádět produkty jiných výrobců společně s Produkty způsobem, který by mohl důvodně vytvářet dojem, že produkty jiných výrobců jsou vyrobeny, podporovány nebo jinak spojeny se společností JUUL Labs;
 - 1.5.5 prodávat nebo jinak zpřístupnit nebo využívat jakékoli produkty třetích stran, které nejsou Produkty (oficiálními produkty společnosti JUUL Labs) a které jsou určeny k tomu, aby byly používány společně s Produkty; například USB nabíječky kompatibilní se zařízeními (e-cigaretami) společnosti JUUL Labs, které nejsou oficiálními USB nabíječkami společnosti JUUL Labs, nebo náhradní náplně (e-liquidy) kompatibilní se zařízeními společnosti JUUL Labs, které nejsou oficiálními náhradními náplněmi (e-liquidy) společnosti JUUL Labs;
 - 1.5.6 prodávat Produkty koncovým uživatelům z kamenné prodejny nacházející se mimo Českou republiku (dále jen „**Přidělené území**“);
 - 1.5.7 prodávat produkty prostřednictvím e-shopu (webové stránky umožňující obchod na dálku) zákazníkům mimo Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko (dále jen „**Území**“). V případě, že Prodejce bude prodávat Produkty prostřednictvím e-shopu na Území, avšak mimo Přidělené území, je povinen provádět tento prodej rovněž v souladu s požadavky právních předpisů platných na daném území a rovněž v souladu s požadavky článku 1.8. těchto zásad zajistit, že označení a obaly Produktů budou odpovídat požadavkům takových předpisů.
- 1.6 **Množstevní omezení prodeje:** Prodejce je povinen dodržovat množstevní omezení prodeje Produktů pro nákupy učiněné jednotlivým zákazníkem tak, že maximální limit na jednotlivý nákup a současně i na všechny nákupy během kalendářního měsíce bude činit dvě (2) zařízení JUUL (vlastní e-cigareta bez náplně) a třicet dva (32) kusů JUULpodů (bez ohledu na to, zda prodány v balení po dvou či čtyřech jednotlivých JUULpodech).
- 1.7 **Stížnosti, nároky, spory a veřejná prohlášení:** Prodejce je povinen shromažďovat, dokumentovat a bez zbytečného prodlení předávat společnosti JUUL Labs informace o všech stížnostech, nárocích a sporech vnesených či vedených v souvislosti s Produkty (s výjimkou nároků ze zákonné záruky JUUL či záruky za jakost) a při jejich vyřizování se řídit pokyny společnosti JUUL Labs, a bude-li k tomu vyzván, nechat se společností JUUL Labs při jednání stížnosti, nároku či ve sporu zastupovat. Současně je povinen bez zbytečného odkladu informovat společnost JUUL Labs o veškerých veřejnoprávních kontrolách, řízeních, dotazech či jiných úkonech dozorových orgánů (zejm. ČOI, živnostenské úřady, orgány ochrany veřejného zdraví) učiněných či vedených ve vztahu k Produktům, jejich prodeji a jinému nakládání s nimi Prodejcem. Bez předchozího souhlasu společnosti JUUL Labs není prodejce oprávněn vydávat veřejná prohlášení ohledně Produktů.
- 1.8 **Obaly a balení:** Přebalení Produktů (či jejich částí) a jejich následný prodej či jiná distribuce v jiných obalech je přísně zakázán, ledaže by byly důsledně dodrženy povinnosti stanovené všemi relevantními platnými právními předpisy a bylo to předem písemnou formou výslovně dohodnuto s pověřeným zástupcem společnosti JUUL Labs a současně pokud (a) je přebalení nezbytné k dodání Produktů na trh mimo Přidělené území, (b) přebalení neovlivní původní stav Produktů nacházejících se uvnitř balení, (c) na novém obalu je jednoznačně uvedeno, kdo přebalil Produkt a jsou zde zřetelně uvedeny obchodní značky společnosti JUUL Labs jako na původním obalu, (d) prezentace přebalených Produktů nemůže poškodit pověst společnosti JUUL Labs a (e) Prodejce před uvedením přebaleného Produktu do prodeje o tomto informuje společnost JUUL Labs a na vyžádání poskytne společnosti JUUL Labs vzorek přebaleného Produktu. Prodej Produktů pod jiným názvem je zakázán.
- 1.9 **Zákaznická podpora:** Prodejce je povinen ve vztahu k Produktům společnosti JUUL Labs poskytovat zákaznickou a prodejní podporu, která odpovídá řádným postupům v daném odvětví.

1.10 **Kontroly:** Společnost JUUL Labs nebo osoby jí určené, jsou oprávněni provádět v Prodejních Prodejce kontroly za účelem ověření dodržování těchto zásad a Zásad ověřování věku, včetně provádění kontrol prostřednictvím fiktivních nákupů (mystery shopping). Prodejce nesmí žádné takové aktivity bránit a je povinen poskytnout společnosti JUUL Labs k provedení takové kontroly potřebnou součinnost. Pokud kontrola odhalí porušení pravidel prodeje ze strany Prodejce, je Prodejce povinen neprodleně provést nápravná opatření požadovaná společností JUUL Labs. Oprávnění společnosti JUUL Labs ukončit či pozastavit v takovém případě autorizaci Prodejce či dodávky Produktů tím není dotčeno.

2. Další podmínky pro online prodej

2.1 S ohledem na povahu Produktů a na požadavky kladené na jejich prodej právními předpisy, zejména TPD a Zásadami ověřování věku, je Prodejce, který má zájem prodávat Produkty online, povinen o tomto svém záměru předem informovat společnost JUUL Labs a získat od ní k tomuto předchozí písemný souhlas.

2.2 Souhlas bude Prodejci udělen, pokud Prodejce a jeho webové stránky určené k online prodeji Produktů budou implementovat a dodržovat bezpečnostní standardy a nástroje pro ověřování věku online v souladu se Zásadami ověřování věku a současně způsobem odpovídajícím standardům a nástrojům používaným při online prodeji Produktů společností JUUL Labs, a dále tyto webové stránky budou provozovány v souladu s těmito pravidly:

2.2.1 Zákaz prodeje neautorizovaným prodejčům nebo webovým stránkám třetích stran: Prodejce nesmí provádět online prodej Produktů: (a) jiným subjektům než spotřebitelům a Autorizovaným Prodejčům, (b) prostřednictvím webových stránek nebo (obdobných) platforem třetích stran, které neimplementují pevné zásady ověřování věku splňující požadavky na ověřování věku, jak je uvedeno výše v tomto odst. 2.2, (c) prostřednictvím přímých zpráv na fórech nebo sociálních sítích nebo (d) prostřednictvím neautorizovaných B2B kanálů

2.2.2 Online platební systém: Prodejce musí mít pro online prodej Produktů zaveden bezpečný online platební systém. Prodejce musí mít rovněž zavedenou online zákaznickou podporu (help desk) pro zákazníky;

2.2.3 Vracení Produktů zakoupených zákazníky online: Prodejce uhradí zákazníkovi náklady, které zákazníkovi vzniknou v souvislosti s vrácením Produktů zakoupených online;

2.2.4 Zásady ověřování věku: Webové stránky Prodejce musí provádět ověřování věku v souladu se Zásadami ověřování věku a současně v rozsahu odpovídajícím standardům uplatňovaným na svůj on-line prodej společností JUUL Labs;

2.2.5 Bezpečnostní opatření a ochrana proti podvodům: Webové stránky určené k online prodeji Produktů musí mít zavedeny bezpečnostní opatření a ochranu proti podvodům, včetně postupů pro řešení těchto podvodů při online a k zajištění dodržení územního omezení pro zaslání Produktů (včetně splnění podmínek a požadavků, jak jsou tyto stanoveny příslušnými právními předpisy a zásadami regulujícími reklamu, prodej a marketing Produktů), vše v rozsahu standardním pro dané odvětví;

2.2.6 Zákaz matení zákazníků: Prodejce nesmí na webových stránkách určených k online prodeji Produktů nabízet či zobrazovat produkty jiných výrobců společně s Produkty způsobem, který by mohl důvodně vytvářet dojem, že produkty jiných výrobců jsou vyrobeny, podporovány nebo jinak spojeny se společností JUUL Labs;

2.2.7 Množstevní omezení prodeje: Prodejce stanoví množstevní omezení prodeje pro nákupy učiněné jednotlivým zákazníkem tak, že maximální limit na jednotlivý nákup bude činit dvě (2) zařízení JUUL (vlastní e-cigareta bez náplně) a třicet dva (32) kusů JUULpodů (bez ohledu na to, zda prodány v balení po dvou či čtyřech jednotlivých JUULpodech) a současně maximální limit na všechny nákupy během kalendářního měsíce bude činit dvě (2) zařízení JUUL (vlastní e-cigareta bez náplně) a šedesát (60) kusů JUULpodů (bez ohledu na to, zda prodány v balení po dvou či čtyřech jednotlivých JUULpodech).

2.2.8 Zobrazení cen: Prodejce je povinen na svých webových stránkách jasně a zřetelně uvádět konečné ceny Produktů, včetně DPH a nákladů na dopravu a balné.

2.2.9 Zákaz vytváření prodejních balíčků spojováním Produktů: Na webových stránkách Prodejce nesmí být nabízeny nebo zobrazovány prodejní balíčky vytvořené spojením jednotlivých Produktů (tzv. bundle).

- 2.2.10 **Padělky:** Prodejce nesmí na webových stránkách zařadit do své nabídky ani prodávat žádný produkt, který porušuje nebo by mohl porušit jakákoli práva Duševního vlastnictví JUUL (jak je definované dále). Prodejce ze svých webových stránek okamžitě z nabídky odstraní takový produkt, který společnost JUUL Labs identifikuje a označí, nebo o kterém Prodejce nabude důvodné podezření, že porušuje nebo by mohl porušit jakákoli práva Duševního vlastnictví JUUL.
- 2.2.11 **Předpisy o ochraně osobních údajů:** Prodejce je při provozování svých webových stránek a při shromažďování, uchovávání a zpracování osobních údajů v souvislosti s prodejem Produktů povinen dodržovat Předpisy o ochraně osobních údajů.
- 2.2.12 **Pokyny k obchodní značce:** Všechny Produkty musejí být na webových stránkách Prodejce vždy pojmenovány jejich názvy (značkou Produktu) a v souladu s Pokyny k obchodní značce (viz níže oddíl 3) a/nebo jiným způsobem potvrzeným ze strany společnosti JUUL Labs. Například náhradní náplně (e-liquidy) je třeba nazývat a označovat jako „JUULpody“.

2.3 **Kontrola dodržování podmínek online prodeje:** Společnost JUUL Labs je oprávněna kontrolovat dodržování Podmínek online prodeje ze strany Prodejce. Aniž by tím byla dotčena práva a nároky společnosti JUUL Labs, je tato oprávněna odebrat Prodejci oprávnění k online prodeji Produktů a Prodejce je povinen okamžitě ukončit online prodej Produktů, pokud společnost JUUL Labs zjistí, že Prodejce porušuje kteroukoli z Podmínek online prodeje a následně do sedmi (7) dnů od písemné výzvy společnosti JUUL Labs k nápravě nenapraví takovéto porušení Podmínek online prodeje. Společnost JUUL Labs je zejména oprávněna kontrolovat a sledovat dodržování Zásad ověřování věku.

3. Duševní vlastnictví společnosti JUUL Labs

- 3.1 Prodejce nemá právo užívat jakékoli ochranné známky a jiná práva k označení, autorská práva, patenty, užité vzory a jiná práva k technickým řešením, průmyslové vzory a jiná práva k designu, nebo další práva duševního vlastnictví, ať již registrovaná či nikoliv, vlastněná společností JUUL Labs či členy její skupiny či pro ně příznačná, ať již vytvořená touto skupinou či jinak a rovněž práva vzniklá jejich zpracováním („**Duševní vlastnictví JUUL**“), kromě případů, kdy je mu takové užívání Duševního vlastnictví JUUL výslovně písemně povoleno ze strany společnosti JUUL Labs. Tímto není dotčeno oprávnění Prodejce užívat v souvislosti s nabízením, prodejem a propagací Produktů Materiály a příslušenství JUUL způsobem povoleným těmito zásadami.
- 3.2 Prodejce je povinen dodržovat pokyny a zásady společnosti JUUL Labs týkající se používání Duševního vlastnictví JUUL, jak jsou tyto dostupné na webových stránkách společnosti JUUL Labs na webové adrese <https://www.juul.cz/tm-guide> a které mohou být podle potřeby aktualizovány, změněny a/nebo nahrazeny společností JUUL Labs („**Pokyny k obchodní značce**“). Prodejce je rovněž vždy povinen pojmenovávat Produkty jejich názvy stanovenými společností JUUL Labs (značkou Produktu), například náhradní náplně (e-liquidy) je povinen nazývat a označovat jako „JUULpody“.
- 3.3 V souvislosti s užíváním Duševního vlastnictví JUUL je Prodejce povinen přísně dodržovat jakékoli další písemné pokyny, které v dané souvislosti obdrží od společnosti JUUL Labs.
- 3.4 Využívání Duševního vlastnictví JUUL, mimo jiné označení JUUL a označení s ním zaměnitelných, v obchodní firmě, doménovém jméně, ochranných známkách, neregistrovaných označeních, názvech účtů a přezdívkách na sociálních sítích, a jiným obdobným způsobem, který je způsobilý vytvořit dojem, že je Prodejce přímo či nepřímo propojen se společností JUUL Labs, je zakázáno a Prodejce je povinen zdržet se jakékoliv takovéto aktivity či podílu na ní.
- 3.5 Dobré jméno a „goodwill“ značky JUUL a Produktů náleží společnosti JUUL Labs.

4. Záruka JUUL

- 4.1 Společnost JUUL Labs požaduje, aby ve vztahu k jejím Produktům byla konečným spotřebitelům ze strany Prodejce poskytována záruka za jakost v rozsahu a způsobem stanoveném dále v tomto článku.
- 4.2 **Záruční doba:** Záruka JUUL opravňuje spotřebitele uplatnit práva z vad, které se u Produktů vyskytnou a budou uplatněny v záruční době, která činí:
- v případě zařízení JUUL (vlastní elektronická cigareta bez JUULpodu) a USB nabíječky dva (2) roky od převzetí Produktu spotřebitelem
 - v případě JUULpods 14 dnů od převzetí Produktu spotřebitelem.

- 4.3. Vady kryté zárukou: Záruka JUUL kryje veškeré vady, které má Produkt při převzetí a vady, které se vyskytnou v záruční době, pokud jsou spotřebitelem vůči Prodejci včas a řádně uplatněny. Záruka JUUL se však nevztahuje na vady Produktů
- které byly používány společně s produkty jiných výrobců (např. vady zařízení, která byla používána s jinými pody než JUULpody nebo která byla nabíjena jinou nabíječkou, než USB nabíječkou JUUL).
 - vzniklé v důsledku opotřebení způsobeného obvyklým užíváním, úmyslného poškození, užíváním v rozporu s návodem k použití či jinak nevhodným způsobem či vzniklé v důsledku nevhodných skladovacích podmínek.
- 4.4. Postup Prodejce vůči spotřebiteli: V případě, že spotřebitel uplatní vůči Prodejci nárok ze Záruky JUUL, je Prodejce povinen
- a) zkontrolovat dle předloženého prodejního dokladu (či jiného způsobilého dokladu), že vada byla uplatněna v záruční době;
 - b) pokud je reklamační uplatněna včas, vyplnit se spotřebitelem reklamační formulář (příloha č. 1 těchto Zásad prodeje), který spotřebitel po vyřešení reklamační poděpíše, a přiložit k němu prodejní doklad a vadný Produkt (v případě JUULpodů je kromě vadného JUULpodu třeba přiložit i všechny nepoužité JUULpody zbývající v balení, ve kterém byl zakoupen)
 - c) vyřešit reklamační tak, že dle volby spotřebitele reklamovaný Produkt ihned vymění za nový Produkt (stejně SKU), v případě JUULpodů za celé nové balení, nebo spotřebiteli vrátí cenu zaplacenou za Produkt; Prodejce je povinen přednostně nabízet výměnu Produktu za nový. Způsob vyřízení reklamační je třeba uvést na reklamačním formuláři.
- 4.5. Záruka JUUL má být poskytována tak, aby byla vyřízena pokud možno okamžitě a nekonfliktně. Z tohoto důvodu společnost JUUL požaduje, aby Prodejce v případě včas uplatněné reklamační neprověřoval vadnost výrobku nad rámec běžného optání na způsob užívání a pouze ověřil, že reklamovaný výrobek byl u něj zakoupen a vady byly uplatněny v záruční době.
- 4.6. Shromažďování podkladů: Prodejce je povinen shromažďovat veškeré podklady o vyřízených reklamacích – tzn. vyplněné a podepsané reklamační formuláře s připojeným dokladem prokazujícím zakoupení Produktu a uplatnění reklamační v záruční době, a reklamované výrobky. V případě, že vada Produktu bude takové povahy, že může ohrozit zdraví a bezpečnost osob, které s Produktem mohou přijít do styku, nebo ohrozit majetek Prodejce či jiných osob, je Prodejce povinen přijmout potřebná bezpečnostní opatření, o vadě bez zbytečného prodlení informovat svého dodavatele a dále postupovat dle jeho pokynů.
- 4.7. Postup Prodejce vůči jeho dodavateli: Prodejce bude svého dodavatele informovat o vyřízených reklamacích a předávat mu shromážděné podklady způsobem a v čase, které vzájemně sjednají. Kompenzace za vyřízené reklamační bude Prodejci poskytována přímo jeho dodavatelem. V případě, že dodavatelem prodejce je společnost JUUL Labs, bude Prodejce postupovat dle Reklamačního řádu, jehož aktuální znění je k dispozici na platformě D2R.

5. **Stažení Produktů**

Prodejce je povinen bez zbytečného prodlení poté, co obdrží takový požadavek společnosti JUUL Labs, nebo poté, co mu tato povinnost vznikne na základě pravomocného rozhodnutí dozorových orgánů či soudu, stáhnout Produkty ve výzvě či rozhodnutí označené. Při tomto je povinen postupovat dle pokynů společnosti JUUL Labs. Účelně vynaložené a dokladované náklady, které Prodejci v této souvislosti vzniknou, mu společnost JUUL Labs v přiměřeném rozsahu nahradí, pokud důvod pro stažení Produktů nebyl založen porušením povinností Prodejce či v souvislosti s ním. Uvedený nárok na náhradu nákladů je současně jediným nárokem, který může Prodejce vůči společnosti JUUL Labs v souvislosti se stažením Produktů uplatnit a společnost JUUL Labs tedy neodpovídá Prodejci za jakoukoliv další újmu, která mu v dané souvislosti může vzniknout.

6. **Vyhledávač obchodů, promoakce**

Společnost JUUL Labs může (dle svého uvážení) uvést prodejny Prodejce v online vyhledávači Autorizovaných prodejců, resp. prodejen, v nichž jsou Produkty prodávány konečným uživatelům. V případě, že Prodejce poruší některou z povinností vztahujících se k prodeji Produktů nebo bude nabízet nebo prodávat produkty jiných výrobců než společnosti JUUL Labs označené jako doplňky, příslušenství nebo produkty kompatibilní s Produkty, ztratí možnost, aby byly jeho prodejny v uvedeném online vyhledávači uvedeny. Prodejce se bude dle dohody se společností JUUL Labs zapojovat do promoakcí týkajících se Produktů a umožní ve svých prodejních promoční aktivity zajišťované společností JUUL Labs.

Příloha 1 – Reklamační formulář pro spotřebitele



Společnost JUUL Labs respektuje Vaše soukromí. Zodpovězením níže uvedených otázek udělujete společnosti JUUL Labs souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. Váš souhlas nám umožní řešit Vaši reklamaci. Můžete kdykoliv změnit názor a svůj souhlas odvolat.

Jméno zákazníka:

Telefonní číslo:

E-mail:

Adresa obchodu:

Kontakt (telefon, e-mail):

Datum a čas přijetí reklamace:

Reklamaci přijal/a (jméno, příjmení):

Podrobné informace o podu

Příchuť a koncentrace nikotinu:

Podrobné informace o zařízení

Sériové číslo:

Pody

Problém Netěsnost (náústek):

Netěsnost (zařízení):

Netěsnost (obal):

Nasazení podu:

Příchuť podu:

Akce Pod vyměněn (jeden za balení čtyř):

Akce Pod vyměněn (jeden za balení dvou):

Zařízení

Problém Problémy s nabíjením

Nedetekuje pod

Samovolné zapínání

5 zelených bliknutí

5 žlutých bliknutí

5 modrých bliknutí

5 oranžových bliknutí

Duhové bliknutí

Fialová až červená

Akce Zařízení vyměněno (kus za kus)

Reklamaci přijal:

Razítko a podpis

Zákazník:

Podpis



Zásady ověřování věku

Ze dne: 1.10.2019

Tyto zásady ověřování věku a pozastavení oprávnění k prodeji (dále také jen „**Zásady ověřování věku**“) jsou vydány společností JUUL Labs Czech Republic s.r.o., IČO: 077 75 270 (dále jen „**společnost JUUL Labs**“), a stanoví podmínky prodeje výrobků skupiny společnosti JUUL Labs (dále jen „**Produkty**“) v kamenných prodejnách i on-line, a související povinnosti, které jsou povinni dodržovat prodejci, oprávnění k prodeji Produktů na základě autorizace společností JUUL Labs (dále jen „**Autorizovaní prodejci**“).

Seznámení se s těmito zásadami a závazek k jejich dodržování je podmínkou autorizace Prodejce k prodeji Produktů.

Tyto zásady mohou být společností JUUL Labs dále doplňovány a měněny. Přijetí upraveného znění a závazek k jeho dodržování je podmínkou pro další prodej Produktů Prodejcem a udržení oprávnění k Prodeji Produktů. Aktuální znění těchto zásad je k dispozici na D2R platformě a v zápatí stránky www.juul.cz, sekce “Zásady pro maloobchodníky”.

1. Ověření věku

- (a) Prodávát Produkty spotřebitelům mladším 18 let je nezákonné. Je také nezákonné, aby dospělý člověk kupoval elektronické cigarety ve prospěch spotřebitele mladšího 18 let.
- (b) Společnost JUUL Labs umožní prodej Produktů JUUL Labs pouze Autorizovaným Prodejčům. Autorizovaní Prodejci jsou v těchto zásadách označováni jako „**Prodejci**“. Všichni Prodejci, kteří prodávají Produkty společnosti JUUL Labs, jsou povinni dodržovat a implementovat tyto Zásady ověřování věku, které mohou být podle potřeby aktualizovány a upravovány.
- (c) V rámci Zásad ověřování věku vyžaduje společnost JUUL Labs od všech Prodejců prodávajících Produkty společnosti JUUL Labs online zamezit prodeji Produktů spotřebitelům mladším 18 let prostřednictvím:
 - (i) ověření věku spotřebitele při vytváření účtu nebo před dokončením objednávky pomocí online softwaru pro ověření věku a
 - (ii) ověření věku spotřebitele v místě dodání prostřednictvím podpisu dospělé osoby, u které byl ověřen věk.

2. Souhlas Prodejce se Zásadami ověřování věku

- (a) Prodejce, který se chce stát a zůstat Prodejcem Produktů společnosti JUUL Labs (tj. Prodejce, který je oprávněn prodávat Produkty společnosti JUUL Labs), je povinen dodržovat tyto Zásady ověřování věku. Prodejem Produktů společnosti JUUL Labs Prodejce souhlasí s dodržováním těchto Zásad ověřování věku.
- (b) Prodejce, který nesouhlasí s dodržováním Zásad ověřování věku, se nemůže stát Prodejcem a není oprávněn prodávat Produkty společnosti JUUL Labs.
- (c) Porušení Zásad ověřování věku v jakékoli Prodejně Prodejce prodávající Produkty společnosti JUUL Labs a/nebo na jeho webových stránkách může mít za následek pozastavení oprávnění k prodeji v Prodejnách/na webových stránkách a/nebo ukončení dodávek Produktů společnosti JUUL Labs těmto porušujícím Prodejnám/ukončení dodávek Produktů společnosti JUUL Labs k prodeji prostřednictvím těchto porušujících webových stránek, jak je stanoveno v těchto Zásadách.

3. Požadavky na ověření věku

- (a) Prodejce je v souvislosti s veškerým prodejem Produktů společnosti JUUL Labs v Prodejnách Prodejce povinen provést následující ověření věku:
 - (i) Prodejce je povinen zajistit, aby všechny Prodejny prováděly kontrolu dokladu totožnosti zákazníků, kteří se zdají být mladší 25 let, a to při každém prodeji Produktů společnosti JUUL Labs v souladu s příslušnými zákony a předpisy.
 - (ii) Prodejce zajistí, aby ve všech Prodejnách bylo vystaveno vhodné značení, které upozorní zákazníky, že elektronické cigarety nelze prodávat osobám mladším 18 let.
 - (iii) Prodejce souhlasí s tím, že ve všech Prodejnách bude umožněn mystery shopping.
 - (iv) Prodejce je povinen dodržovat všechny platné právní předpisy a jiná pravidla a zásady týkající se propagace a prodeje Produktů společnosti JUUL Labs.

- (v) Prodejce je povinen na základě upozornění neprodleně zjednat nápravu.
- (b) Prodejce je v souvislosti s veškerým online prodejem Produktů společnosti JUUL Labs povinen ověřovat věk v souladu se Zásadami pro prodejce a následovně:
 - (i) Ověření věku při vytváření účtu nebo před dokončením Objednávky pomocí online softwaru pro ověření věku, a
 - (ii) Ověření věku v místě dodání.
- (c) Pokud Prodejce věk nebude věk odpovídajícím způsobem ověřovat, je společnost JUUL Labs oprávněna učinit příslušná donucovací opatření, jak jsou stanovena v těchto Zásadách.

4. Vymáhání dodržování Zásad ověřování věku

- (a) Společnost JUUL Labs je oprávněna zjišťovat, jak Prodejce dodržuje Zásady ověřování věku, a to takovými metodami, které společnost JUUL Labs určí podle svého výhradního uvážení, včetně (mimo jiné) kontroly opatření k prosazování místních obchodních standardů, prostřednictvím těchto činností:
 - (i) **Mystery Shopping:** Nezávislá třetí strana provádí jménem společnosti JUUL Labs mystery shopping. Mladě vypadající zákazníci nakupují Produkty JUUL za účelem ověření, zda jsou v Prodejnách Prodejce prováděny kontroly ověření věku. Fiktivní nakupující zjišťuje, zda je v místě prodeje vyžadováno předložení osobního dokladu totožnosti. Výsledky se zaznamenávají na týdenní bázi a jsou hlášeny společnosti JUUL Labs.
 - (ii) **Nákup online:** Společnost JUUL Labs monitoruje a testuje webové stránky Prodejce, aby ověřila, zda je ověření věku provedeno (i) v okamžiku vytvoření účtu nebo před dokončením objednávky a (ii) v místě dodání Produktů.
- (b) Aniž by byla omezena práva a nároky společnosti JUUL Labs vyplývající z právních předpisů nebo smlouvy uzavřené mezi společností JUUL Labs a Prodejcem, platí, že pokud společnost JUUL Labs zjistí, že Prodejna nebo webová stránka Prodejce je provozována v rozporu s těmito Zásadami, je oprávněna uplatnit opatření stanovená dále v tomto oddílu 4.
- (c) **Neplnění požadavků na ověřování věku v Prodejně:**

	Výsledek kontroly ověření věku	Akce
Kontrola 1	Nevyhověl	Ústní varování Prodejci
Kontrola 2	Nevyhověl	Písemné varování Prodejci a žádný bonus P4P, je-li sjednán
Kontrola 3	Nevyhověl	Pozastavení prodeje na 90 dní

- (i) Pokud některá z Prodejen Prodejce nesplní požadavky na ověření věku při třech (3) nebo více příležitostných kontrolách (které nemusí být po sobě jdoucí), pak (bez omezení jejich dalších práv a nároků) je společnost JUUL Labs oprávněna požadovat, aby Prodejce zastavil prodej Produktů v Prodejnách, které se dopouštějí takového závažného jednání, a to na dobu 90 dní. V takovém případě je společnost JUUL Labs po dobu pozastavení oprávněna zastavit veškerý další prodej a dodávky Produktů Prodejci (včetně dodání jakýchkoli dosud nesplněných Objednávek Produktů) určených pro dotčenou Prodejnu (Prodejny).
- (ii) Po přijetí oznámení o pozastavení oprávnění k prodeji od společnosti JUUL Labs (nebo zaslání jménem společnosti JUUL Labs) Prodejce okamžitě zastaví prodej Produktů společnosti JUUL Labs v porušující Prodejně (Prodejnách) na dobu trvání pozastavení.
- (iii) Pokud má Prodejce více Prodejen oprávněných prodávat Produkty společnosti JUUL Labs, pozastavení se bude týkat pouze Prodejen, které porušují pravidla uvedené v dopise o pozastavení oprávnění k Prodeji (např. má-li Prodejce 10 Prodejen a pouze 2 Prodejny neuspěly 3x při kontrole ověřování věku, zbývajících 8 Prodejen může pokračovat v prodeji Produktů, avšak 2 Prodejny, které při kontrole ověřování věku neuspěly, jsou povinny pozastavit prodej Produktů).
- (iv) Pokud Prodejce nesplní požadavky na ověřování věku při třech (3) nebo více příležitostných kontrolách (které nemusí být po sobě jdoucí) v některé ze svých Prodejen a okamžitě nezastaví prodej Produktů společnosti JUUL Labs v těchto porušujících Prodejnách, a/nebo nedodrží dobu pozastavení po obdržení dopisu o

pozastavení oprávnění k prodeji, je společnost JUUL Labs oprávněna oznámit místním dozorovým orgánům skutečnost, že Prodejce selhal při kontrole ověřování věku a že Prodejce neprovádí řádně ověřování věku.

- (v) Po uplynutí doby pozastavení oprávnění k prodeji v Prodejně je Prodejce oprávněn znovu začít prodávat Produkty v této Prodejně na základě písemného potvrzení společnosti JUUL Labs Prodejci, že tento dle společnosti JUUL Labs učinil přiměřená opatření (přiměřené úkony) nutné k zajištění toho, aby další prodej Produktů v této Prodejně byl v souladu se Zásadami ověřování věku a pozastavení oprávnění k prodeji.
- (vi) Pokud Prodejna (Prodejny) Prodejce po období pozastavení nesplní požadavky na ověřování věku při jakékoli další příležitostné kontrole (kontrolách), je společnost JUUL Labs oprávněna (aniž by byla omezena její další práva a nároky):
- (1) uplatnit další období pozastavení a požadovat, aby Prodejce zastavil prodej Produktů v porušujících Prodejních na dalších devadesát (90) dnů a použít ustanovení oddílů 4(c)(i), (ii), (iv) a (v), nebo
 - (2) odebrat porušující Prodejně (Prodejním) autorizaci k prodeji Produktů a ukončit nebo požadovat ukončení veškerých dalších dodávek Produktů do těchto porušujících Prodejen.

(d) **Neplnění požadavků na ověřování věku při prodeji online:**

	Výsledek kontroly ověření věku	Akce
Kontrola 1	Nevyhověl	Ústní varování Prodejci
Kontrola 2	Nevyhověl	Písemné varování Prodejci
Kontrola 3	Nevyhověl	Pozastavení prodeje online na 90 dní

- (i) Pokud Prodejce nesplní požadavky na ověření věku při prodeji online při třech (3) nebo více příležitostných kontrolách (které nemusejí být po sobě jdoucí), pak (bez omezení jeho dalších práv a nápravných prostředků) je společnost JUUL Labs oprávněna požadovat, aby Prodejce zastavil prodej Produktů na svých webových stránkách, a to na dobu 90 dní.
- (ii) Po přijetí dopisu o pozastavení oprávnění k online prodeji od společnosti JUUL Labs (nebo zaslání jménem společnosti JUUL Labs) Prodejce okamžitě zastaví prodej Produktů na svých webových stránkách po dobu trvání pozastavení.
- (iii) Pokud Prodejce nesplní požadavky na ověřování věku online při třech (3) nebo více příležitostných kontrolách (které nemusejí být po sobě jdoucí) a okamžitě nezastaví prodej Produktů společnosti JUUL Labs po obdržení dopisu o pozastavení oprávnění k online prodeji, a/nebo nedodrží lhůtu pro pozastavení prodeje stanovenou v dopise, kterým bude vyzván k jeho pozastavení, je společnost JUUL Labs oprávněna oznámit místním dozorovým orgánům skutečnost, že Prodejce selhal při kontrole ověřování věku online a že Prodejce neprovádí řádným způsobem ověřování věku.
- (v) Po uplynutí doby pozastavení oprávnění k prodeji přes webovou stránku Prodejce je Prodejce oprávněn znovu začít prodávat Produkty online na základě písemného potvrzení společnosti JUUL Labs Prodejci, že tento dle společnosti JUUL Labs učinil přiměřená opatření (přiměřené úkony) nutné k zajištění toho, aby další online prodej Produktů na jeho webových stránkách byl v souladu s těmito Zásadami ověřování věku a pozastavení oprávnění k prodeji.
- (vi) Pokud Prodejce po období pozastavení nesplní požadavky na ověřování věku při jakékoli další příležitostné kontrole učiněné ve vztahu k prodeji Produktů Labs na jeho webových stránkách, je společnost JUUL Labs oprávněna:
- (1) uplatnit další období pozastavení a požadovat, aby Prodejce zastavil prodej Produktů na svých webových stránkách na dalších devadesát (90) dnů a použít ustanovení oddílů 4(d)(i), (ii), (iv) a (v), nebo
 - (2) odebrat Prodejci autorizaci k online prodeji Produktů a ukončit nebo požadovat ukončení veškerých dalších dodávek Produktů pro online prodej ze strany Prodejce.