



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

www.rohlik.cz

Milí zákazníci, jsme moc rádi, že máte zájem o naše zboží nebo služby.

Dokument, který právě čtete, jsou naše všeobecné obchodní podmínky („**Podmínky**“). Jedná se o právní dokument, který popisuje vše od **A** po **Z** týkající se nakupování zboží nebo využívání služeb, které nabízíme na našem e-shopu přístupném z webového portálu www.rohlik.cz nebo prostřednictvím mobilní aplikace Rohlik.cz („**e-shop Rohlik.cz**“).

Podmínky jsou určeny pro nákup zboží za účelem přímé spotřeby a uplatní se na ně úprava spotřebitelských smluv obsažená v § 1810 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**občanský zákoník**“). Nákup zboží za účelem podnikání (např. za účelem jeho dalšího prodeje) není na e-shopu Rohlik.cz možný.

Typickým zákazníkem e-shopu Rohlik.cz je fyzická osoba nakupující zboží pro svou vlastní potřebu nebo potřebu svých blízkých. Výjimku z tohoto pravidla představuje nákup zboží za účelem přímé spotřeby právnickou osobou (podnikatelem), typicky sloužícího k zajištění chodu kanceláře. V tomto případě se úprava spotřebitelských smluv dle § 1810 občanského zákoníku neuplatní a bude se postupovat v souladu s čl. 7 našich Podmínek. Ať už jste fyzická nebo právnická osoba, v tomto dokumentu vás budeme oslovovat jako „**zákazník**“ nebo „**vy**“, pokud z kontextu nebude vyplývat něco jiného.

Kromě Podmínek jsme vydali i zvláštní podmínky, které upravují fungování některých našich dalších služeb, zboží, soutěží nebo klubových členství („**zvláštní podmínky**“). Takové zvláštní podmínky pak mají přednost před těmito Podmínkami.

Za e-shopem Rohlik.cz stojí společnost **VELKÁ PECKA s.r.o.**, IČO: 030 24 130, se sídlem Karolinská 654/2, Karlín, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. 226550 („**Rohlik.cz**“).

Podmínky jsou účinné ke dni 1. května 2024.

Abychom vám usnadnili orientaci v našich Podmínkách, nejdříve si projděte přehled kapitol s uvedením nejdůležitějších probíraných témat.

KAPITOLA

CO SE V NÍ DOZVÍTE?

1. ZÁKAZNICKÝ ÚČET

Základní informace o fungování zákaznických účtů v e-shopu Rohlik.cz, zejména pravidla pro:

- vytvoření zákaznického účtu, a
- zrušení zákaznického účtu.

2. **PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ E-SHOPU ROHLIK.CZ**

Specifikace podmínek, za kterých je možné využívat e-shop Rohlik.cz, a dále problematika toho:

- kdo může využívat e-shop.cz Rohlik.cz
- jaké jsou závazky plynoucí pro zákazníky při využívání e-shopu Rohlik.cz
- používání nástrojů umělé inteligence na e-shopu Rohlik.cz.

3. **OBJEDNÁVKY**

Přehledně popisuje proces objednávání zboží na e-shopu Rohlik.cz, včetně otázek týkajících se:

- objednávání zboží s/bez předchozího vytvoření zákaznického účtu,
- způsobů objednání zboží,
- okamžiku uzavření kupní smlouvy,
- změn v objednávkách,
- doručení a převzetí objednávek, a
- reklamací.

4. **PLACENÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY**

Shrnuje základní informace týkající se:

- online plateb,
- plateb při převzetí objednávek,
- služby Twisto,
- kreditů, a
- dalších důležitých informací.

5. **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

Seznámí vás s postupem, kterým se řídí odstupování od smluv uzavřených mezi vámi a Rohlik.cz, včetně:

- podmínek, které musíte splnit pro platné odstoupení,
- výčtu situací, za kterých odstoupit nelze, a
- postupu, jak naložit se zbožím v případě platného odstoupení od smlouvy.

6. **ZVLÁŠTNÍ KATEGORIE ZBOŽÍ**

Informuje o zvláštních kategoriích zboží, kam spadají následující kategorie:

- zboží prodávané na váhu,
- zboží prodávané na kusy,
- tabákové výrobky,
- alkoholické výrobky
- stírací losy, a
- vratné obaly a lahve.

7. **NÁKUP ZBOŽÍ PRÁVNICKÝMI OSOBAMI**

Shrnuje podmínky, za kterých mohou e-shop Rohlik.cz využívat právnické osoby.

8. LICENČNÍ PODMÍNKY

Shrnuje podstatné informace a závazky týkající se využívání e-shopu Rohlík.cz.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Ochranu osobních údajů nebereme na lehkou váhu. Proto vás v této kapitole odkážeme na naše Zásady zpracování osobních údajů, které detailně popisují mj.:

- jaké osobní údaje budeme zpracovávat,
- za jakými účely a jakým způsobem budeme osobní údaje zpracovávat
- komu mohou být vaše osobní údaje předány,
- po jakou dobu budeme vaše osobní údaje zpracovávat a
- jaká máte ve vztahu k ochraně osobních údajů práva.

Dále zde odkážeme na Zásady zpracování osobních údajů pro členy klubu Rohlíček a Zásady použití cookies.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVANÍ

Informuje o účinnosti a změnách Podmínek a obsahuje zákonem požadované informace pro spotřebitele (místo, kam podat stížnost a další důležité informace).

Pokud byste v Podmínkách nenalezli odpověď na jakoukoliv vaši otázku, můžete se podívat do sekce [Časté dotazy](#) nebo nás kontaktujte prostřednictvím zakaznici@rohlik.cz nebo 800 730 740.

1. ZÁKAZNICKÝ ÚČET



1.1 Vytvoření zákaznického účtu

E-shop Rohlík.cz můžete používat i **bez předchozí registrace** a vytvoření zákaznického účtu. K tomu, abyste mohli využívat některé služby a výhody e-shopu Rohlík.cz, si ale zákaznický účet vytvořit musíte.

Vytvořit zákaznický účet si můžete ještě před uskutečněním prvního nákupu. Vytvořením zákaznického účtu vyjadřujete předběžný zájem o využití služeb a výhod e-shopu Rohlík.cz, avšak nijak se nezavazujete k nákupu. Určitý druh zákaznických výhod e-shopu Rohlík.cz můžete jako registrovaný zákazník získat ještě před provedením prvního nákupu (výhody nejsou nárokovatelné).

Zákaznický účet vám zároveň pro ulehčení budoucího nakupování vytvoříme automaticky okamžikem dokončení první objednávky. O tom vás budeme informovat zprávou zaslánou na e-mailovou adresu, kterou nám poskytnete při objednávce.

Jak si můžete vytvořit zákaznický účet?

Pro vytvoření zákaznického účtu využijte kteroukoliv možnost, kterou v daný okamžik e-shop Rohlík.cz poskytuje (registrace na webu nebo v aplikaci, případně přes Apple, Google, Facebook atd.). Po zadání nutných registračních údajů a přijetí našich Podmínek vám bude automaticky zaslán na uvedenou e-mailovou adresu potvrzovací e-mail. Pro úspěšné vytvoření zákaznického účtu je potřeba registraci potvrdit.

Při registraci si od vás vyžádáme některé vaše osobní údaje. Nemusíte se však bát, budeme s nimi nakládat pouze tak, jak je popsáno v našich [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

Berte prosím na vědomí, že v případě vytvoření zákaznického účtu prostřednictvím třetích stran (Apple, Google, Facebook atd.) se tento proces může řídit podmínkami odlišnými od našich Podmínek. V takovém případě se s nimi, prosíme, seznamte.

Dokončením registrace a založením zákaznického účtu souhlasíte s tím, že:

- (a)** využívání e-shopu Rohlik.cz, včetně uskutečňování objednávek a s tím spojeným uzavíráním kupních smluv, se řídí našimi Podmínkami;
- (b)** budete od Rohlik.cz dostávat e-maily (potvrzení registrace zákaznického účtu, potvrzení uskutečněných objednávek apod.), případně budete ze strany Rohlik.cz kontaktováni i jinými způsoby (telefonicky, SMS atd.), a to v souvislosti s uskutečněnými objednávkami, doručením nákupu, uplatněním práv z vad atd.;
- (c)** nesete odpovědnost za jednání pod vaším zákaznickým účtem a budete chránit a opatřovat informace o svém zákaznickém účtu, zejména zvolíte dostatečně bezpečné heslo, které budete udržovat v tajnosti;
- (d)** můžete být ze strany Rohlik.cz (resp. dopravce doručujícího vaši objednávku) požádáni o prokázání vaší totožnosti anebo věku, a to v souvislosti s prodejem určitého druhu zboží (viz čl. 6 našich Podmínek);
- (e)** zákaznický účet a s tím i služby e-shopu Rohlik.cz nemusí být vždy k dispozici, zejména s ohledem na jejich nutnou údržbu nebo nahodilé technické problémy.

1.2 Zrušení zákaznického účtu

Pokud se z jakéhokoliv důvodu rozhodnete váš zákaznický účet zrušit, kontaktujte nás prostřednictvím zakaznici@rohlik.cz nebo 800 730 740.

Za určitých okolností může Rohlik.cz na základě vlastního rozhodnutí u zákazníků, kteří opakovaně nebo závažně porušují naše Podmínky, dočasně či trvale zákaznický účet zablokovat nebo zrušit. V takovém případě jakékoliv nevyužité vouchery v podobě kreditů propadají bez náhrady okamžikem zrušení zákaznického účtu. To neplatí pro kredity, které byly na zákaznický účet nahrány:

- (a)** na základě **oprávněné reklamace** (zboží dorazí vadné, poškozené nebo bude chybět apod.);
- (b)** ze **stravenkové nebo jiné platební karty**, jejímž jste majitelem, nebo kterou jste využili se souhlasem jejího majitele;
- (c)** z **dárkového poukazu**, který jste oprávněně nahráli na svůj zákaznický účet a do okamžiku zrušení zákaznického účtu nevyužili.

Částku odpovídající hodnotě takových kreditů vám vrátíme převodem na bankovní účet, pokud ho známe, nebo pokud nám ho poskytnete.

2. PODMÍNKY POUŽÍVÁNÍ E-SHOPU ROHLIK.CZ



2.1 Obecné podmínky používání e-shopu

Obsah zveřejněný na e-shopu Rohlik.cz představuje **ilustrativní nabídku zboží či služeb**, které je možné na e-shopu Rohlik.cz zakoupit a nechat si je doručit. Tato nabídka **nepředstavuje ze strany Rohlik.cz návrh na uzavření smlouvy**. Kupní smlouvu lze uzavřít pouze způsobem předvídaným v čl. 3.3 našich Podmínek.

Pokud budou v aktuální nabídce zboží na e-shopu Rohlik.cz některé podmínky používání e-shopu Rohlik.cz upraveny jinak než v našich Podmínkách, platí vždy přednostně to, co je napsáno v aktuální nabídce zboží.

Abyste mohli e-shop Rohlik.cz využívat, potvrzujete, že jste fyzickými osobami, jste způsobilí právně jednat, budete e-shop Rohlik.cz užívat v souladu s těmito Podmínkami a v případě zboží, u něhož je zákonnou podmínkou jeho zakoupení anebo užívání minimální věk 18 let, je vám minimálně 18 let.

Současné se jako zákazník zavazujete, že nebudete:

- (a)** v případě nesplnění podmínky minimálního věku objednávat na e-shopu Rohlik.cz takové zboží, u něhož je zákonnou podmínkou jeho zakoupení anebo užívání minimální věk 18 let;
- (b)** zaplacením ceny zboží obcházet ani porušovat práva třetích osob a potvrzujete, že jste oprávněni použít finanční zdroje využitě na zaplacení zboží;
- (c)** bez písemného souhlasu Rohlik.cz získávat, sledovat nebo kopírovat jakýkoli obsah nebo informace poskytované prostřednictvím e-shopu Rohlik.cz (a to včetně jakýchkoliv automatizovaných prostředků nebo jakéhokoli manuálního procesu) pro jakýkoli účel;
- (d)** porušovat nebo obcházet opatření užitá k zabránění nebo omezení nepovoleného přístupu k e-shopu Rohlik.cz či podnikat jakékoli kroky, které by způsobovaly nebo mohly vést k nepřiměřené zátěži infrastruktury.

2.2 Nástroje umělé inteligence

V Rohlik.cz jdeme s dobou, a proto využíváme a implementujeme nástroje umělé inteligence („AI“), tedy takové softwarové systémy, které pomocí algoritmů simulují aspekty lidského myšlení k vykonávání specifikovaných úloh. Přestože mohou napodobovat některé lidské funkce či chování, nemají vědomí ani emoce a fungují pouze na základě programování. Na e-shopu Rohlik.cz mohou být tyto nástroje dostupné pro zákazníky jako doplňková služba s cílem zjednodušit vyhledávání zboží, jeho charakteristik nebo k jakýmkoliv jiným účelům sloužícím k vylepšení zákaznického zážitku z nakupování.

Vzhledem k povaze nástrojů AI nemůže Rohlik.cz zaručit úplnou správnost nebo přesnost takto poskytnutých informací. AI nástroje nejsou především určeny k poskytování lékařských, diabetologických nebo jiných specializovaných rad a doporučení. Zákazníci by neměli spoléhat na informace poskytnuté AI nástroji jako náhradu odborné lékařské nebo diabetologické rady a měli by se vždy obrátit na kvalifikovaného odborníka pro konkrétní radu ohledně svého zdraví nebo stravy.

Rohlik.cz není odpovědný za žádnou újmu vyplývající z nesprávného používání nebo z informací poskytnutých AI nástroji v e-shopu Rohlik.cz. Zákazníci AI nástroje používají na vlastní riziko.

3. OBJEDNÁVKY

A konečně to podstatné: **jak si můžete na e-shopu Rohlik.cz objednat zboží?** Stačí se řídit následujícím postupem.



3.1 Objednávka bez předchozího vytvoření zákaznického účtu

Zboží si na e-shopu Rohlik.cz můžete objednat i bez předchozího vytvoření zákaznického účtu. Stačí, pokud do košíku vložíte požadované zboží a následujete kroky směřující k dokončení objednávky.

Pro úspěšné dokončení objednávky od vás budeme potřebovat alespoň vaše kontaktní údaje. Bez nich bychom vám nemohli objednávku řádně doručit. Nemusíte se ale bát, s vašimi údaji budeme vždy zacházet v souladu s našimi [Zásadami ochrany osobních údajů](#).

Jelikož jsme si jistí, že vaše první objednávka na e-shopu Rohlik.cz zároveň nebude tou poslední, pro usnadnění budoucího nakupování na e-shopu Rohlik.cz vám okamžikem dokončení první objednávky vytvoříme zákaznický účet. O tom vás budeme informovat zprávou zaslánou na e-mailovou adresu, kterou nám poskytnete při objednávce.

3.2 Objednávka s předchozím vytvořením zákaznického účtu

Pokud máte zákaznický účet založený, stačí se do něj přihlásit pomocí vašich přístupových údajů, kterými jsou e-mailová adresa a heslo.

POZOR!

Přihlašovací údaje, prosíme, uchovávejte v bezpečí a nesdělujte je žádné třetí osobě, která k nim nemá mít přístup a mohla by váš zákaznický účet zneužít. Doporučujeme použít dostatečně silné heslo pro přihlášení k účtu, tedy takové, které je dlouhé (ideálně 10 znaků a více), používá kombinaci velkých a malých písmen, číslic či symbolů a neobsahuje řady po sobě jdoucích písmen či číslic.

Po přihlášení do vašeho zákaznického účtu stačí vložit požadované zboží do košíku a následovat kroky směřující k dokončení objednávky.

Před dokončením objednávky prosíme zkontrolujte správnost veškerých zadaných údajů, které jste do objednávky vložili, a seznámte se s předpokládanou cenou objednávky. Konečná cena objednávky se může lišit v závislosti na konkrétní váze zboží v objednávce (zde blíže v čl. 6 našich Podmínek).

3.3 Dokončení objednávky a uzavření kupní smlouvy

Jakmile obdržíme vaši objednávku, neprodleně vám ji e-mailem potvrdíme. **Tím mezi námi dojde k uzavření kupní smlouvy a objednávka se mezi námi stane závaznou.** V potvrzovacím e-mailu vám zároveň zpřístupníme Podmínky platné v den uskutečnění objednávky, které si také budete mít možnost kdykoliv stáhnout či uložit z vašeho zákaznického účtu.

Prosím, mějte na paměti, že i přes veškerou vynaloženou snahu mohou nastat situace, kdy i po potvrzení objednávky zjistíme, že některé zboží vzhledem k dostupnosti jeho zásob nebudeme schopni doručit. V takovém případě budeme nuceni objednávku ve vztahu k danému zboží zrušit a upravit konečnou cenu objednávky odečtením ceny zboží, které nebudeme schopni doručit.

Pokud k chybějícímu zboží máme na skladě vhodnou alternativu, můžeme vám nabídnout doručení alternativního zboží a případný rozdíl v ceně jde na náš účet. Pokud by alternativní zboží bylo naopak levnější než vámi zvolené, o částku odpovídající případnému přeplatku upravíme konečnou cenu objednávky.

3.4 Změny v dokončených objednávkách

Dodatečné objednávky

Pokud si objednáte doručení zboží s delším časovým odstupem, můžeme vám umožnit i po dokončení objednávky do stejné objednávky dodatečně přidávat zboží. O této možnosti budete informováni v okamžiku, kdy vám objednávku potvrdíme. Na našem webu nebo v aplikaci vám zobrazíme informaci o čase, ve kterém budete moci do objednávky zboží přidávat, aniž by se jednalo o novou objednávku, a aniž by vám byla případně naúčtována další cena za dodání zboží. Nově objednané zboží se pak stane součástí původní objednávky a bude zahrnuto v jednom daňovém dokladu. Dodatečné objednávky nejsou možné, pokud původní objednávka byla celá zaplacená prostřednictvím kreditů.

Ostatní změny

V ostatních případech je možné objednávku dodatečně upravovat pouze prostřednictvím kontaktního oddělení zákaznické péče. Naši kolegové udělají maximum pro to, abychom objednávku upravili dle vašeho přání. Změny bohužel nebude možné provést u již zabalенých či odeslaných objednávek.

3.5 Doručení a převzetí zboží

Objednávku vám doručí jeden z našich dopravců na vámi zadanou adresu. Objednávku jste povinni převzít, nevyužijete-li vaši zákonem danou možnost odstoupení od smlouvy. Objednávku vám předá dopravce do vlastních rukou, příp. za vás může objednávku převzít také osoba, která se zdržuje v místě doručení objednávky (typicky v místě bydliště) a která dopravci prokáže její existenci (např. zobrazením potvrzení objednávky). Nebezpečí škody na věci na vás přechází převzetím objednávky.

Pokud je objednávka zaplacená již před doručení, a vy požádáte, aby ji dopravce předal bez osobního kontaktu (např. ponecháním zboží v chodbě před vaším bytem či před brankou domu nebo vložení do výtahu), rádi vám vyhovíme. V takovém případě ale neodpovídáme za odcizení nebo poškození nákupu před tím, než si ho převezmete. O předání bez osobního kontaktu požádejte dopravce zadáním poznámky při dokončování objednávky.

POZOR!

V případě, že objednávka bude obsahovat tabákové či alkoholické výrobky, musíme zkontrolovat, že osoba přejímající objednávku je starší 18 let. Bližší informace najdete v čl. 6 našich Podmínek.

Pokud objednávku nepřevzmete i přesto, že jsme se vám ji pokusili řádně a včas doručit, budeme po vás požadovat náhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s doručení objednávky ve výši 300 Kč. Tyto náklady zahrnují náklady na přípravu, expedici a doručení objednávky. Tato částka vám bude naúčtována při příští objednávce zboží. Pokud nedojde k její neprodlené úhradě, budeme oprávněni vám do doby její úhrady zablokovat váš zákaznický účet.

Pokud nebudete moct objednávku převzít z důvodu zpoždění s doručováním objednávky, můžeme od vás požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů ve výši 300 Kč pouze v případě, že se bude jednat o zpoždění do 10 minut.

Pokud si od nás převezmete objednávku, ale ani po písemné výzvě zaslané vám ze strany Rohlik.cz objednávku neuhradíte, vyhraujeme si právo vám dočasně zablokovat zákaznický účet. Pokud nebude objednávka uhrazena do 14 dnů ode dne provedení dočasné blokace, máme právo váš zákaznický účet zrušit. Blokací, resp. zrušením zákaznického účtu, nezaniká právo Rohlik.cz na řádnou úhradu ceny objednávky.

Rohlik Pointy

Jiné podmínky doručení se uplatní v případě, že zvolíte doručení objednávky do **Rohlik Pointu** – samoobslužného boxu sloužícího pro výdej objednávek. Detailní informace ohledně doručování do Rohlik Pointů (seznam Rohlik Pointů, cena za dopravu, příp. další podmínky) naleznete na e-shopu Rohlik.cz.

3.6 Reklamace

I mistr tesař se někdy utne, a proto se může stát, že vám zboží nedoručíme ve stoprocentní kondici (zboží dorazí vadné, poškozené nebo bude chybět apod.). V takovém případě jste oprávněni objednávku nebo její část reklamovat způsobem popsaným v našem [reklamačním řádu](#), jehož aktuální verzi najdete na e-shopu Rohlik.cz. Reklamační řád je nedílnou součástí těchto Podmínek a s jeho obsahem se seznamte předtím, než si u nás poprvé objednáte.

3.7 Zobrazení obsahu e-shopu Rohlik.cz

Jsme si vědomi toho, jak je váš čas vzácný, proto e-shop Rohlik.cz využívá číslo vašeho zákaznického účtu a nákupní historii pro zobrazení individualizovaného obsahu e-shopu Rohlik.cz. Zobrazení individualizovaného obsahu spočívá pouze v tom, že vám v jednotlivých kategoriích produktů na prvních místech zobrazíme vaše oblíbené produkty tak, abychom vám nákup usnadnili. Cílem je ušetřit vám čas tím, že nákup můžete uskutečnit co nejrychleji (na co nejméně kliknutí). Účelem zobrazení individualizovaného obsahu není provádění marketingu, šíření reklamy ani motivace k nákupu konkrétních produktů. Případné zobrazení sponzorovaných produktů je oddělené, příslušně označené, a není individualizované.

4. PLACENÍ, PLATEBNÍ PODMÍNKY



Platba online

Nejjednodušším způsobem, jak zaplatit za vaši objednávku, je využít podporovanou platební kartu (resp. stravenkovou kartu). Přehled aktuálně akceptovaných typů platebních karet vždy naleznete na e-shopu Rohlik.cz při dokončování objednávky.

Kartou při převzetí zboží

V případě, že preferujete za vaši objednávku zaplatit až při jejím převzetí, můžete využít bezhotovostní platby prostřednictvím podporované platební karty (resp. stravenkové karty).

Hotově při převzetí

Naši dopravci přijímají i hotovost či papírové stravenky. Pokud si nachystáte přesnou částku, dopravci to velmi ocení! Platbu stravenkami lze kombinovat pouze s platbou v hotovosti.

Služba Twisto

Na e-shopu Rohlik.cz umožňujeme platit také prostřednictvím služby provozované společností Twisto payments a.s. („**Služba Twisto**“). Služba Twisto umožňuje odložit platbu za objednané zboží, a to až o 14 dní. Prostřednictvím Služby Twisto můžete objednat nákup do výše 5.000 Kč. V případě, že se rozhodnete využít Službu Twisto, mějte prosím na paměti, že se jedná o službu provozovanou třetí stranou, která se řídí *Všeobecnými obchodními podmínkami Twisto payments a.s.*, a se kterými jste před využitím Služby Twisto povinni se seznámit. Tyto podmínky jsou k dispozici na stránce www.twisto.cz.

Kredity

Na úhradu objednávky můžete rovněž použít kredity zapsané na vašem zákaznickém účtu. 1 kredit má vždy hodnotu 1 Kč. Pokud chcete kredity na úhradu objednávky nebo její části využít, stačí úhradu formou kreditů zvolit jako platební metodu při dokončování objednávky.

Způsoby, jak na zákaznický účet nahrát kredity, mohou být čas od času měněny. Typicky se ale bude jednat o kredity získané ze stravenkových karet (takové kredity není možné použít na nákup alkoholických nápojů, tabákových výrobků, drogerie apod.), z dárkových poukazů/voucherů, uplatněných reklamací či dalšími způsoby, které upravují tyto Podmínky či které umožňuje e-shop Rohlik.cz.

Prosíme, mějte na paměti, že kredity mají omezenou platnost. O délce platnosti daného typu kreditů budete informováni v okamžiku jejich připsání na zákaznický účet, případně si délku jejich platnosti můžete kdykoliv ověřit ve svém zákaznickém účtu. Pokud si nejste jistí délkou platnosti vašich kreditů, kontaktujte zákaznickou linku Rohlik.cz, kde vám rádi poradí. V případě, že nedojde k využití kreditů v době jejich platnosti, budou z vašeho zákaznického účtu bez dalšího odepsány.

V případě zrušení zákaznického účtu veškeré nevyužité kredity propadnou bez náhrady (s výjimkou případů popsaných v čl. 1.2 našich Podmínek).

Zároveň upozorníme, že v případě porušení našich Podmínek ze strany zákazníka může dojít ke:

- (a) zrušení objednávky** (zejména pokud byly k úhradě objednávky použity kredity získané neoprávněně či protiprávním jednáním); anebo
- (b) odepsání kreditů ze zákaznického účtu bez náhrady** (typicky pokud byly získány neoprávněně či protiprávním jednáním).

POZOR!

Platební metody mohou být čas od času měněny. Přehled aktuálních platebních metod bude vždy zobrazen na e-shopu Rohlik.cz při dokončování objednávky.

Další důležité informace

Veškeré ceny uvedené na e-shopu Rohlik.cz jsou uvedeny včetně DPH. Kupní cena objednaného zboží je zaplacená až okamžikem jejího připsání na účet Rohlik.cz v plné výši, příp. zaplacením příslušné částky dopravci při doručování objednávky.

Vlastnické právo ke zboží na vás přejde až okamžikem uhrazení celkové ceny zboží, s výjimkou plateb přes Službu Twisto anebo nákupu zvláštních kategorií zboží (bližší informace naleznete v čl. 6 našich Podmínek).

Stravenky i stravenkové karty slouží **výhradně k nákupu potravin** a nelze jimi platit zboží nepotravinového charakteru (tabákové výrobky, alkoholické nápoje, drogerie apod.).

Vyhrazujeme si právo podle našeho výhradního uvážení odmítnout jakékoli platební transakce identifikované jako podvod nebo u nichž existuje podezření na podvod, praní špinavých peněz, financování terorismu, a to na základě Databáze sankcí Evropské unie nebo Mapy sankcí EU.

Ekologie je pro nás základ, a proto v souladu s § 28 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, nevystavujeme daňové doklady za zakoupené zboží. Daňový doklad máte vždy k dispozici ke stažení na vašem zákaznickém účtu. **Ve fyzické podobě vám jej doručíme pouze v případě, že nás o to výslovně požádáte.**

5. Odstoupení od smlouvy



Od okamžiku uzavření smlouvy máte v souladu s § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od smlouvy. Odstoupit můžete i bez udání důvodu, musíte to ale stihnout do 14 dnů ode dne, kdy jste objednávku převzali od dopravce. Pokud by byla objednávka rozdělena do více dodávek, počítá se výše uvedená lhůta až ode dne převzetí poslední části objednávky.

POZOR!

Postup uvedený v této sekci se uplatní pouze v případě, že jste s námi kupní smlouvu uzavřeli v postavení spotřebitele ve smyslu § 419 občanského zákoníku.

I výše uvedené pravidlo ale má své výjimky. Odstoupit od smlouvy nelze v případech, kdy se jedná o:

- (a)** zboží, které **podléhá rychlé zkáze nebo zboží s krátkou dobou spotřeby**. Patří sem zboží zahrnující např. cukrářské a lahůdkářské výrobky, mléčné výrobky, uzeniny a další masné výrobky nebo květiny, tedy zboží, které se běžně označují datem použitelnosti (slovy „spotřebujte do...“ apod.) anebo konkrétními podmínkami uchování.
- (b)** zboží, které bylo po dodání **nenávratně smíšeno s jiným zbožím**, a z tohoto důvodu takové zboží nelze fakticky vrátit a znovu prodat (např. různé druhy potravin, květiny apod.).
- (c)** zboží v zapečetěném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal **a z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů** jej není možné vrátit. Zde se bude jednat zejména o hygienické potřeby či spodní prádlo.
- (d)** dodávky **novin, periodik nebo časopisů**.

Co se zbožím v případě odstoupení od smlouvy?

Nejjednodušším způsobem vrácení zboží v případě odstoupení od smlouvy je jeho předání zpět dopravci, který vám zboží doručil. Pokud to již není možné, kontaktujte nás libovolným způsobem, ideálně prostřednictvím zakaznici@rohlik.cz nebo 800 730 740. Pro odstoupení můžete rovněž využít náš vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy, který je k dispozici [zde](#).

Zboží nám následně (ve lhůtě pro odstoupení) **na vlastní náklady** odešlete do nejbližšího skladu Rohlik.cz, jehož adresu vám sdělí kolegové z oddělení zákaznické péče. Berte prosím na vědomí, že odpovídáte za snížení hodnoty zboží, proto je potřeba nám zboží doručit úplné a nepoškozené.

V případě platného odstoupení od smlouvy bude cena zboží vrácena do 14 dnů od vrácení zboží nebo od doložení, že k odeslání zboží došlo ve lhůtě k tomu určené, a to stejným způsobem, jakým jsme ji od vás přijali, preferovaně na váš bankovní účet, příp. na bankovní účet, který byl uveden ve formuláři pro odstoupení od smlouvy, a to včetně nákladů na dodání nebo jejich poměrné části.

Pokud má zboží vady, řídí se vaše práva z vad zboží naším [reklamačním řádem](#). Postup pro odstoupení od smlouvy podle tohoto článku Podmínek se v takovém případě nepoužije.

6. ZVLÁŠTNÍ KATEGORIE ZBOŽÍ



6.1 Zboží prodávané na váhu

Některé druhy zboží nabízené na e-shopu Rohlik.cz prodáváme na váhu (ovoce, zelenina, uzeniny, maso apod.). U takového zboží je uvedena přibližná váha 1 kusu (či jiné měrné jednotky) daného produktu, která se v čase mění („referenční kus“). Cena zobrazená na e-shopu Rohlik.cz je vypočtena jako poměr hmotnosti referenčního kusu a ceny za kilo (či odpovídající měrnou jednotku) daného zboží. Skutečná cena zaplacená zákazníkem se vypočte na základě hmotnosti reálně dodaného zboží.

PŘÍKLAD:

1 kilo pomerančů stojí 100 Kč. Referenční kus pomeranče váží 250 gramů a jeho cena zobrazená na e-shopu Rohlik.cz je 25 Kč. Zákazník vloží do košíku 2 kusy pomerančů a v košíku se zobrazí cena 50 Kč. Skutečná váha doručených 2 kusů pomerančů bude 600 gramů (namísto očekávaných 500 gramů vypočtených na základě referenčního kusu). Zákazník za 2 pomeranče zaplatí 60 Kč.

Vzhledem k odchýlkám ve váze vám v případě plateb online **dočasně zablokujeme vyšší částku** (cca o 30 % hodnoty příslušné objednané vážené položky), jelikož v okamžiku potvrzení objednávky přesnou váhu objednávaného zboží ještě neznáme. Nevyužitě blokováné prostředky vám vrátíme na bankovní účet (vzávislostí na rychlosti banky), nepozději než v rámci několika dní po doručení objednávky. V případě plateb kartou nebo hotově při převzetí zboží budete o konečné ceně informováni v rámci převzetí.

Berte prosím na vědomí, že si vyhrazujeme právo dodat zboží prodávané na váhu s váhovou odchýlkou (přičemž hmotnostní odchylka nepřesáhne 30 % celkové váhy daného objednaného zboží), avšak vyvineme maximální úsilí, aby odchylka byla co nejnižší v poměru k požadované váze zvolené ve vaší objednávce.

6.2 Zboží prodávané na kusy

V případě zboží prodávaného na kusy je na e-shopu Rohlik.cz uvedena konečná cena za 1 kus daného zboží bez ohledu na jeho váhu.

PŘÍKLAD:

1 kus kvěťáku stojí 60 Kč. Zákazník vloží do košíku 3 kusy kvěťáku a zaplatí 180 Kč, a to bez ohledu na skutečnou váhu dodaných kvěťáků.

6.3 Tabákové výrobky

Tabákové a nikotinové výrobky, kuřácké pomůcky, bylinné výrobky určené ke kouření a elektronické cigarety („**tabákové výrobky**“) smíme prodávat pouze osobám starším 18 let. Mladším osobám je jejich prodej zakázán.

Rohlik.cz je jako prodejce tabákových výrobků prostřednictvím komunikace na dálku vybaven počítačovým systémem, který jednoznačně **ověří věk spotřebitele v okamžiku prodeje**. Zároveň je nákup tabákových výrobků na e-shopu Rohlik.cz **umožněn pouze zákazníkům, kteří mají vytvořený zákaznický účet**. Pouze těmto zákazníkům je umožněno přidávat tabákové výrobky do nákupního košíku.

Kupní smlouva na tabákové výrobky mezi Rohlik.cz a zákazníkem vzniká potvrzením této objednávky ze strany Rohlik.cz, účinnost přijetí objednávky je ale vázána na **odkládací podmínku ověření věku zákazníka** (případně osoby přebírající zásilku) **postupem předvídaným níže**. V případě, že **k ověření věku nedojde**, přijetí objednávky tabákových produktů ze strany Rohlik.cz nenabude účinnosti a kupní smlouva na tabákové výrobky mezi Rohlik.cz a zákazníkem uzavřena není.

Platba za tabákové výrobky je vždy pouze **zálohou na úhradu kupní cenu tabákových výrobků**. V případě, že k ověření věku nedojde, vrátí Rohlik.cz zálohu bez odkladu zákazníkovi.

Před dokončením objednávky obsahující tabákové výrobky je zákazník informován o tom, že před předáním tabákového výrobku dojde k ověření jeho věku ze strany dopravce, který zákazníkovi bude doručovat objednávku obsahující tabákové výrobky.

Ověření věku při první objednávce

Před předáním první objednávky tabákových výrobků dopravce věrohodně ověří věk zákazníka za pomoci elektronického systému přístupného **prostřednictvím aplikace v mobilním telefonu dopravce**. Údaje nejsou uchovány v mobilním telefonu, ale prostřednictvím aplikačního rozhraní jsou uloženy přímo do interního počítačového systému Rohlik.cz.

Zákazník nechá dopravce nahlédnout do svého průkazu totožnosti (pas, občanský průkaz), dopravce následně ověří totožnost a věk zákazníka nahlédnutím do průkazu totožnosti a zadáním údajů o **jménu, příjmení, datu narození, typu průkazu totožnosti a posledního čtyřčíslí čísla průkazu totožnosti** do interního počítačového systému k údajům evidovaným pro zákazníka.

Při prvním nákupu tabákových výrobků **musí tabákové výrobky převzít přímo zákazník** (dochází k jednoznačnému ztotožnění osoby). Pokud nedojde k ověření věku zákazníka, dopravce není oprávněn předat tabákové výrobky, resp. přijmout platbu kupní ceny. Tabákové výrobky jsou proto z nákupu vyřazeny před jeho předáním zákazníkovi a kupní cena nákupu je snížena o cenu tabákových výrobků.

6.4 Alkoholické výrobky

Objednávku obsahující alkoholické výrobky můžete učinit pouze v případě, že jste **starší 18 let**. Mladším osobám je prodej alkoholických výrobků zakázán.

Doprovce je oprávněn před předáním objednávky obsahující alkoholické výrobky vyžádat **nahlédnutí do průkazu totožnosti k ověření věku zákazníka**, pokud k ověření věku nestačí vizuální kontrola. Bez ověření věku nebude nákup obsahující alkoholické výrobky předán v rozsahu zboží obsahujícího alkoholické výrobky. V takovém případě dojde k odstoupení od kupní smlouvy ze strany Rohlik.cz a kupní cena alkoholických výrobků, pokud byla zaplacená před předáním zboží, bude zákazníkovi bez odkladu vrácena.

6.5 Stírací losy

Na e-shopu Rohlik.cz můžeme čas od času umožnit prodej „vánočních“ stíracích losů („losy“) vydaných společností SAZKA a.s., IČO: 264 93 993, se sídlem Evropská 866/69, Vokovice, 160 00 Praha 6, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 7424 („SAZKA“). SAZKA je oprávněna provozovat hazardní hry v souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, ve znění pozdějších předpisů („**hazardní zákon**“), dalšími příslušnými právními předpisy a na základě povolení Ministerstva financí České republiky a podle jím schválených herních plánů.

Losy si můžete zakoupit pouze v případě, že jste **fyzická osoba starší 18 let** a v maximální hodnotě nepřevyšující **10 000 EUR**. Zaplatit za losy můžete pouze peněžními prostředky, a to v hotovosti nebo bezhotovostně. Platby prostřednictvím stravenek nebo jiných benefičních aplikací jsou zakázány.

Doprovce je oprávněn před předáním objednávky obsahující losy vyžádat **nahlédnutí do průkazu totožnosti k ověření věku zákazníka**, pokud k ověření věku nestačí vizuální kontrola. Bez ověření věku nebudou losy předány. V takovém případě dojde k odstoupení od kupní smlouvy ze strany Rohlik.cz a kupní cena za losy, pokud byla zaplacená před předáním zboží, bude zákazníkovi bez odkladu vrácena.

Detailní pravidla vztahující se na prodej losů budou v případě jejich aktuálního prodeje uvedeny na e-shopu Rohlik.cz, a to v produktové kartě losu.

6.5 Vratné zálohované obaly

V případě zakoupení zboží ve vratných zálohovaných obalech zahrnuje cena zboží i zálohu za tento obal. Zálohované obaly můžete předat zpět dopravci, případně v kterémkoliv řetězci maloobchodního prodeje.

Pokud vrátíte zálohované obaly dopravci, dopravce při jejich převzetí zaeviduje jejich typ a počet, což se zobrazí ve vašem zákaznickém účtu. Hodnotu zálohovaných obalů vám nahrajeme na váš zákaznický účet v kreditech, ledaže nás výslovně požádáte, abychom vám tuto částku vrátili na váš bankovní účet. Vracené zálohované obaly nemusí být zakoupeny na e-shopu Rohlik.cz.

7. NÁKUP ZBOŽÍ PRÁVNICKÝMI OSOBAMI



Na e-shopu Rohlik.cz mohou nakupovat i právnické osoby (podnikatelé), a to nejčastěji za účelem zajištění chodu kanceláře, jako je např. zásobování kanceláře čerstvým ovocem a zeleninou, čerstvým pečivem a zákusky, chlebičky či sendviče, nápoji nebo kancelářskými či úklidovými potřebami. Berte prosím na vědomí, že nákup zboží za účelem podnikání (např. za účelem jeho dalšího prodeje) **není na e-shopu Rohlik.cz možný**.

Upozorňujeme, že pro nákup zboží právnickými osobami se neuplatní čl. 5 našich Podmínek upravující odstoupení od smlouvy. Reklamovat zboží je možné postupem popsaným v našem [reklamačním řádu](#).

Pokud budete mít zájem na e-shopu Rohlik.cz nakupovat, je první potřeba právnickou osobu registrovat prostřednictvím zakaznici@rohlik.cz nebo 800 730 740.

Platební metody pro právnické osoby:

- (a) Dodací list k nákupu chci vystavit s fakturačními údaji firmy, ale budu platit přímo při převzetí nákupu či kartou online – v této situaci si stačí v zákaznickém účtu nastavit fakturační údaje na firmu a před dokončením objednávky zvolit možnost nákupu na firmu. Detaily objednávky se propíší do faktury k nákupu, která je k dispozici ke stažení v historii objednávek na zákaznickém účtu ve formátu pdf.
- (b) Chci nakupovat na firmu a nákupy platit zpětně na fakturu – pokud máte zájem o platbu na fakturu zpětně, musíte se zaregistrovat na Rohlik.cz na stránku pro nákup do kanceláře a vyčkat na schválení účtu. Po schválení můžete na fakturu nakupovat neomezeně.

8. LICENČNÍ PODMÍNKY



Obsah e-shopu Rohlik.cz a veškerá práva k němu jsou a zůstávají vlastnictvím Rohlik.cz anebo kterékoliv jiné společnosti ze skupiny Rohlik Group (tj. kterékoliv dceřiné společnosti Rohlik Group a.s., IČO: 099 60 678, se sídlem Karolinská 654/2, Karlín, 186 00 Praha 8). Podmínky ani užívání e-shopu Rohlik.cz neposkytují ani nezakládají žádné oprávnění (i) užívat obsah e-shopu Rohlik.cz, s výjimkou omezené licence udělené podle Podmínek, nebo (ii) užívat nebo odkazovat jakýmkoliv způsobem na jména, loga, názvy produktů nebo služeb Rohlik.cz, ochranné známky nebo jiná označení Rohlik.cz, která jsou předmětem ochrany dle práva duševního vlastnictví.

V souvislosti s e-shopem Rohlik.cz se zavazujete, že nebudete:

- (a) rozmnožovat, měnit, šířit, dekompileovat, provádět rozbor nebo zpětně zpracovávat, kompilovat anebo se pokoušet z jakéhokoliv důvodu zjistit anebo provádět rozbor anebo extrahovat zdrojový kód z e-shopu Rohlik.cz;
- (b) jakkoli využívat znalosti o myšlenkách, postupech, struktuře, algoritmu a použitých metodách, na nichž je software e-shopu Rohlik.cz založen nebo které obsahuje;
- (c) šířit, zcizovat nebo pronajímat jakoukoliv část nebo celek e-shopu Rohlik.cz nebo jinak e-shop Rohlik.cz nebo jakékoli v něm užitě informace nebo software obchodně využívat, odstraňovat;
- (d) měnit nebo poškozovat technické prvky ochrany anebo jakákoliv sdělení Rohlik.cz o ochraně obsahu a e-shopu Rohlik.cz připojené nebo obsažené v e-shopu Rohlik.cz.

Veškerý software, včetně veškerých systémových ovládacích prvků obsažených na e-shopu Rohlik.cz, je ve vlastnictví Rohlik.cz anebo přidružených osob a je chráněn příslušnými právními předpisy a platnými ustanoveními mezinárodních smluv. Jakékoli užití software v rozporu s těmito ujednáními je výslovně zakázáno.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ



Rohlik.cz v rámci provozování e-shopu Rohlik.cz zpracovává osobní údaje zákazníků a zájemců o své služby. Postupuje při tom v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů, zejména nařízením EU č. 2016/679 o ochraně osobních údajů (GDPR).

O tom, jaké vaše osobní údaje zpracováváme, po jak dlouhou dobu, za jakých okolností vám můžeme zasílat obchodní sdělení a další informace o ochraně vašich osobních údajů, se můžete dočíst v [Zásadách ochrany osobních údajů](#).

Zvláštní pravidla pro ochranu osobních údajů platí pro členy klubu Rohlíček a můžete se je dočíst v [Zásadách zpracování osobních údajů – členové klubu Rohlíček](#).

Při návštěvě a používání e-shopu Rohlik.cz se ve vašem zařízení aktivují cookies nebo jiné technologie, které nám umožní nabídnout vám takový obsah a služby, které nejlépe odpovídají vašim potřebám a zájmům. Bližší informace ohledně cookies se můžete dočíst v [Zásadách použití cookies](#).

Používáním AI nástrojů mohou být zpracovávány osobní údaje zákazníků, které zákazník do nástroje vloží. Tyto informace budou zpracovány v souladu s našimi pravidly ochrany osobních údajů. AI nástroj může rovněž ukládat a analyzovat interakce zákazníků pro vylepšení svých služeb.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ



Na závěr ještě pár informací vztahujících se k fungování e-shopu Rohlik.cz obecně.

Změna Podmínek

Podmínky může Rohlik.cz jednostranně měnit či doplňovat. Provedenými změnami nejsou dotčeny práva a povinnosti, které vznikly za předchozího znění Podmínek. O provedené změně Podmínek vás budeme informovat vhodným způsobem tak, abyste se s aktuálním zněním Podmínek mohli bez nepřiměřených obtíží seznámit.

POZOR!

Pokud na e-shopu Rohlik.cz provedete objednávku zboží anebo služeb, objednááním zboží souhlasíte se zněním Podmínek účinným ke dni objednávky

Doručování

Nedohodneme-li se jinak, nebo neuvádí-li tyto Podmínky jinak, veškerá korespondence související s e-shopem Rohlik.cz nám musí být doručena písemně, ideálně prostřednictvím elektronické pošty, případně osobně nebo doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. V případě zpráv doručovaných osobně nebo prostřednictvím provozovatele poštovních služeb je zpráva považována za doručenu jejím převzetím, případně odepřením převzetí nebo uplynutím lhůty 10 dnů od uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb, a to i v případě, že adresát o uložení nevěděl. Rohlik.cz s vámi bude ve většině případů komunikovat prostřednictvím e-mailu, se kterým je spojen váš zákaznický účet.

Právní řád, řešení sporů

Veškeré užívání e-shopu Rohlik.cz se řídí právním řádem České republiky, a to i v případě existence mezinárodního (zahraničního) prvku.

Řešení případných sporů je plně v jurisdikci soudu České republiky, který je místně příslušný podle sídla Rohlik.cz.

V případě stížnosti se můžete obrátit na [Českou obchodní inspekci](#), orgán státního dozoru pro oblast ochrany spotřebitele. Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vykonává Česká obchodní inspekce.

K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná [Česká obchodní inspekce](#), či je možné spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené platformy dostupné [zde](#).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s Rohlik.cz vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Rohlik.cz poprvé.

Ostatní

Rohlik.cz si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení ukončit provoz či změnit podmínky užívání e-shopu Rohlik.cz.

Pro jistotu zmiňujeme, že jste jako zákazník odpovědný za veškeré náklady spojené s užíváním e-shopu Rohlik.cz (nesete náklady na internetové připojení, užívání mobilní sítě či případné náklady na telefonické hovory).

Rohlik.cz rovněž výslovně odmítá v zákonem nejvýše povoleném rozsahu odpovědnost za jakékoliv záruky týkající se bezpečnosti, spolehlivosti, včasnosti a výkonnosti e-shopu Rohlik.cz či jeho vhodnosti pro konkrétní účel. Rohlik.cz rovněž nenese odpovědnost za jakýkoliv obsah zveřejněný prostřednictvím odkazu třetí strany na e-shop Rohlik.cz.

Rohlik.cz je oprávněn k provozování e-shopu Rohlik.cz na základě živnostenského oprávnění a činnost nepodléhá jinému povolení. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti živnostenský úřad.

Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení našich Podmínek neplatným nebo neúčinným, namísto takových neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností některého ustanovení není dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení.

Pokud by se neplatnost nebo neúčinnost dotkla některého ustanovení našich zvláštních podmínek (jak byly tyto popsány v úvodních ustanoveních našich Podmínek), případně pokud by zvláštní podmínky některé povinné ujednání neobsahovalo, použily by se podpůrně ujednání těchto Podmínek.

Kontaktní údaje zákaznické podpory Rohlik.cz jsou uvedeny na e-shopu Rohlik.cz. Adresa pro doručování prostřednictvím elektronické pošty je: zakaznici@rohlik.cz, telefonní číslo: 800 730 740 (každý den od 7:00 do 23:00). Jakékoli dotazy, podněty, připomínky či stížnosti lze řešit na zakaznici@rohlik.cz.

Rohlik.cz není ve vztahu k zákazníkům vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1, písm. e) občanského zákoníku.