



Dermacol

OBCHODNÍ PODMÍNKY

A. VYMEZENÍ POJMŮ

Obchodní podmínky

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „**VOP**“) upravují práva a povinnosti smluvních stran vznikající v souvislosti s používáním internetového obchodu Dermacol na adrese www.dermacol.cz.

VOP jsou nedílnou součástí kupní smlouvy uzavírané mezi společností Dermacol, a.s., jakožto prodávajícím, a zákazníkem, jakožto kupujícím, kterou spolu zákazník a společnost Dermacol, a.s. uzavírají při prodeji zboží prostřednictvím internetového obchodu Dermacol na internetové adrese www.dermacol.cz. Kupní smlouva je uzavírána výhradně v českém jazyce.

Prodávající a provozovatel internetové prodejny Dermacol

Prodávajícím a provozovatelem internetové prodejny Dermacol na internetové adrese www.dermacol.cz (dále jako „**internetová prodejna Dermacol**“) je společnost Dermacol, a.s. (dále jako „**prodávající**“).

Obchodní firma:	Dermacol, a.s.
Sídlo:	Výtvarná 1023/4, Praha 6, PSČ 161 00
IČO:	24766208
Zápis v obchodním rejstříku:	Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou B 16659

Kontaktní údaje

Poštovní adresa pro doručování: Dermacol, a.s., Dusíkova 795/7, 638 00 Brno

Adresa v případě vrácení zboží odebraného osobně v prodejně DERMACOL:
DERMACOL STUDIO, NC PALLADIUM, Náměstí Republiky 1, 110 00 Praha 1
DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2

E-mail: eshop@dermacol.cz

Telefon: +420 232 23 23 23

Zákazník

Zákazníkem je uživatel internetové prodejny Dermacol, který je spotřebitelem nebo obchodníkem. Spotřebitel je fyzická osoba, která při uzavírání kupní smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jako „**spotřebitel**“).

B. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

1. Veškeré objednávky podané prostřednictvím internetové prodejny Dermacol jsou závazné. Podáním objednávky zákazník stvrzuje, že se seznámil s těmito obchodními podmínkami, jakož i reklamačním řádem a pravidly motivačního programu, a že s nimi souhlasí.
2. Je-li zákazníkem spotřebitel, kupní smlouva je uzavřena odesláním objednávky zákazníkem a přijetím objednávky prodávajícím. Přijetí objednávky prodávající neprodleně potvrdí kupujícímu informativním e-mailem na zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu.
3. Kupní smlouvu (včetně dohodnuté ceny) lze měnit nebo rušit pouze na základě dohody obou smluvních stran nebo ze zákonných důvodů.
4. Je-li zákazníkem podnikatel, je jím odeslaná objednávka zboží návrhem na uzavření kupní smlouvy a kupní smlouva je uzavřena okamžikem doručení závazného potvrzení o přijetí objednávky ze strany prodávajícího zákazníkovi podnikateli.
5. Podmínkou platnosti elektronické objednávky je vyplnění veškerých formulářem předepsaných údajů a náležitostí.
6. V případě zákazníka spotřebitele je místem dodání zboží adresa uvedená zákazníkem ve formuláři objednávky.
7. Vlastnické právo ke zboží přechází na zákazníka převzetím zboží a zaplacením kupní ceny.
8. Vyplněním registračního formuláře, či závazné objednávky v rámci internetové prodejny Dermacol, zákazník dává prodávajícímu souhlas k shromažďování a archivování osobních údajů o zákazníkovi a o jeho nákupech ve smyslu článku F – Ochrana osobních údajů.
9. Přijetí a odeslání objednávky je zákazníkovi potvrzeno informativním e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou zákazníkem.
10. Ceny a Slevy - Všechny ceny v internetové prodejně Dermacol jsou konečné včetně DPH. Veškeré ceny včetně akčních cen a nabídek platí do odvolání nebo vyprodání zásob. Proávající zabezpečí aktuálnost uveřejněné nabídky bez zbytečného odkladu. Slevy zboží v akci, akční nabídky a případné osobní slevy nelze kombinovat a sčítat, pokud není uvedeno jinak.
11. Storno objednávky - Objednávku může zákazník stornovat e-mailem či telefonicky, a to do 24 hodin od vytvoření objednávky. Podmínkou stornování objednávky je uvedení čísla objednávky a kontaktního údaje. Storno objednávky je zákazníkovi potvrzeno informativním emailem na emailovou adresu uvedenou zákazníkem v registračním formuláři nebo formuláři objednávky.
12. Proávající může odstoupit od kupní smlouvy do 24 hodin od doručení objednávky zákazníka spotřebitele/potvrzení objednávky zákazníka podnikatele, a to v případě, že:
 1. objednávané zboží není skladem, již se nevyrábí či je jinak nedostupné,
 2. u objednávaného zboží, které není u dodavatele skladem, se výrazným způsobem zvýšila cena ze strany výrobce,
 3. objednávané zboží - stejný typ, model - je dlouhodobě reklamován z důvodu výskytu vad.

U všech výše uvedených případů bude prodávající kontaktovat zákazníka s alternativní nabídkou obdobného zboží.
13. Náklady na použití komunikačních prostředků na dálku (internet, telefon atd.) pro uskutečnění objednávky jsou v běžné výši, zcela závislé na tarifu telekomunikačních služeb, které používá zákazník.

C. DODACÍ PODMÍNKY

Zboží lze převzít osobně:

- v prodejně DERMACOL STUDIO, NC PALLADIUM, Náměstí Republiky 1, Praha 1
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, Ostrava 2

- na výdejních místech společnosti Zásilkovna s.r.o.

Osobní odběr může být dočasně přerušeny.

S výjimkou Dermacol prodejen je zboží doručováno dle výběru zákazníka prostřednictvím společnosti Zásilkovna s.r.o., IČ 28408306, se sídlem Lihovarská 1060/12, Praha 9, PSČ 190 00 (dále také jako „**logistický partner**“) v součinnosti s níže uvedenými společnostmi (dále jako „**dopravce**“).

Dopravce	Poštovné a balné
Zásilkovna s.r.o., IČ 28408306, se sídlem Lihovarská 1060/12, Praha 9, PSČ 190 00	49 Kč
Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., IČ 61329266, se sídlem Říčany u Prahy, Modletice 135, PSČ 25101	89 Kč
IN TIME SPEDICE, spol. s r.o., IČ 25722174, se sídlem Pobřežní 18/16, Praha 8, PSČ 18600	89 Kč
Česká pošta, s.p., se sídlem Politických vězňů 909/4, Praha 1, PSČ 225 99	99 Kč

U všech na dobírku zasílaných objednávek účtujeme poplatek 30,- Kč. U všech objednávek k osobnímu odběru v Dermacol studiích účtujeme poplatek 19,- Kč za platbu na pokladně při převzetí – kartou či hotově. Zákazník je o ceně poštovného, poplatku za dobírku i za platbu na pokladně při převzetí informován v průběhu objednávky na e-shopu.

Dopravce bude zákazníka kontaktovat prostřednictvím e-mailu, příp. SMS ohledně termínu doručení. Po neúspěšném doručení bude zásilka vrácena prodávajícímu.

Zákazník bere na vědomí, že:

- Objednané zboží zasíláme prostřednictvím služby logistického partnera zákazníkem vybranému dopravci, který realizuje doručení zboží.
- Objednané zboží je expedováno zpravidla do 2 pracovních dnů od přijetí objednávky v případě platby na dobírku a do 2 pracovních dnů od přijetí platby v případě platby převodem a kartou přes internet, pokud je zboží skladem.

Vždy informujeme zákazníka na jeho e-mailovou adresu o odeslání zboží. Pokud objednané zboží není skladem, kontaktujeme zákazníka e-mailem a navrhneme další postup např. jiné plnění, prodloužení dodací lhůty. Zákazník má v tomto případě rovněž možnost od smlouvy odstoupit.

Mimořádně mohou být dodací lhůty prodlouženy, o čemž jsou zákazníci informováni při zadávání objednávky.

- Přeprava, způsob doručení, způsob oznámení o doručení zásilky, termín a místo převzetí zásilky probíhá v souladu s obchodními podmínkami dopravce.
- Daňový doklad je součástí zásilky a slouží jako záruční list.
- V případě, že si zákazník zboží na jím uvedené doručovací adrese nevyzvedne a zboží se vrátí zpět prodávajícímu, je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit. V takovém případě je prodávající oprávněn částku představující náklady vynaložené zákazníkem na doručení zboží jednostranně započíst na náhradu škody, která prodávajícímu vznikla porušením povinnosti zákazníka převzít zboží (tímto ujednáním není dotčen nárok prodávajícího na náhradu škody vzniklé prodávajícímu nad rámec částky nákladů na doručení zboží). Se souhlasem zákazníka doručí prodávající zákazníkovi zboží opětovně, avšak na náklady zákazníka a až po obdržení úhrady těchto

nákladů. To platí i pro případy, kdy první pokus o doručení nebyl zákazníkem hrazen (bonus doručení zdarma apod.).

Způsob úhrady:

- **Dobírkou** – kupní cenu uhradí zákazník při převzetí zboží, zboží je expedováno k přepravě zpravidla do 2 (dvou) pracovních dnů od přijetí objednávky/odeslání potvrzení o přijetí objednávky, je-li skladem.
- **Bankovním převodem** - kupní cenu uhradí zákazník předem bankovním převodem na účet prodávajícího: **2600679263/2010 FIO BANKA**. Po odeslání objednávky se zobrazí údaje potřebné pro převod peněz – částka, číslo účtu, variabilní symbol. Tyto informace jsou zároveň zaslány zákazníkovi v potvrzení objednávky na jeho email. Po provedení platby jsou peníze na účet prodávajícího připsány obvykle během 1-2 pracovních dnů. Zboží je expedováno k přepravě do 2 (dvou) pracovních dnů po připsání příslušné částky (ceny zboží) na bankovní účet prodávajícího (pokud je skladem). Při převzetí zásilky od dopravce zákazník již nic neplatí. Neuhradí-li zákazník cenu zboží bez zbytečného odkladu po uskutečnění objednávky, a to ani po předchozí výzvě prodávajícího, je prodávající oprávněn od smlouvy odstoupit.
- **Platební kartou online** – kupní cenu uhradí zákazník platební kartou VISA, VISA Electron, Maestro nebo MasterCard. Při akceptaci platebních karet je využíváno 3D-Secure řešení. Při provedení platby je zboží expedováno zpravidla do 2 (dvou) pracovních dnů (pokud je skladem).
- **V hotovosti nebo platební kartou** – při převzetí zboží v Dermacol studiích.

Při osobním odběru v Dermacol studiích v případě platby předem může zboží převzít pouze zákazník nebo osoba jím pověřená, a to za předpokladu, že o pověření třetí osoby převzetím zboží zákazník prodávajícího informoval elektronickou poštou či telefonicky a uvedl její jméno a příjmení. Zákazník, jakož i třetí osoba pověřená zákazníkem k převzetí zboží, jsou povinni před převzetím zboží prokázat prodávajícímu, že se jedná o osoby oprávněné zboží převzít, a to předložením platného osobního dokladu, a to občanského průkazu, řidičského průkazu, cestovního pasu apod.

Zákazník je povinen zboží převzít v termínu uvedeném v kupní smlouvě či jinak určeném či dojednaném s prodávajícím. V případě prodlení zákazníka s osobním odběrem zboží delším než 7 (sedm) dnů, je prodávající oprávněn od kupní smlouvy odstoupit, odstoupení od kupní smlouvy oznámí prodávající zákazníkovi elektronickou poštou na emailovou adresu uvedenou v objednávce.

D. REKLAMACE A ZÁRUKA ZBOŽÍ

1. Případné reklamace budou vyřízeny v souladu s reklamačním řádem internetové prodejny Dermacol a právním řádem České republiky.
2. Zboží lze reklamovat u prodávajícího dle podmínek reklamačního řádu.
3. Na zboží se vztahuje záruční doba odpovídající povaze zboží. Záruční doba je uvedena na obalu výrobku a není-li záruka na obalu výrobku uvedena, pak činí 24 měsíců.
4. Zákazník bere na vědomí, že s ohledem na povahu prodávajícího zboží (kosmetické produkty) musí být zboží skladováno při teplotách v rozmezí 5 – 25°C.
5. Je-li zákazníkem spotřebitel, reklamace se kromě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, řídí zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesnění v reklamačním řádu.

E. Odstoupení od kupní smlouvy (vrácení zboží)

Odesláním internetové objednávky zákazníkem spotřebitelem dochází k uzavření smlouvy prostředky komunikace na dálku. Zákazník spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené pomocí prostředků komunikace na dálku ve lhůtě



14 dní od převzetí zboží bez udání důvodu. Lhůta pro odstoupení od smlouvy začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy došlo k převzetí zboží zákazníkem spotřebitelem.

Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy musí spotřebitel o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy informovat prodávajícího formou jednoznačného prohlášení (např. dopisu zaslaného poštou nebo e-mailu), přičemž může použít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (ke stažení níže).

Odstoupení od smlouvy je spotřebitel povinen doručit:

- A. v případě zboží, které odebral osobně v níže uvedených prodejnách DERMACOL na adresu:
 - DERMACOL STUDIO, NC PALLADIUM, Náměstí Republiky 1, Praha 1
 - DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, Ostrava 2
- B. v případě zboží, které bylo spotřebiteli doručeno prostřednictvím dopravce, na adresu: Dermacol, a.s. Dusíkova 795/7, 638 00 Brno.

Rozhodne-li se spotřebitel využít práva odstoupit od smlouvy, musí odstoupení od smlouvy odeslat prodávajícímu před uplynutím 14 denní lhůty pro odstoupení.

V případě odstoupení od smlouvy nese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu. Prodávající vrátí zákazníkovi spolu s uhrazenou kupní cenou zboží také jím uhrazené náklady na dodání zboží, a to do výše odpovídající nákladům na dodání zboží nejlevnějším způsobem, který prodávající nabízí. K zásilce, jejímž prostřednictvím je vráceno zboží, musí být přiloženy veškeré dokumenty, včetně faktury, nebo musí být vznik kupní smlouvy jinak bezpochybně prokázán. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky zákazníkovi spotřebiteli dříve, než mu zákazník spotřebitel zboží doručí na správnou výše uvedenou kontaktní adresu.

Zboží je spotřebitel povinen vrátit úplné, s kompletní dokumentací, nepoškozené, čisté, v neporušeném originálním obalu, ve stavu a hodnotě, v jakém zboží převzal. V případě, že bude vrácené zboží nekompletní, používané či poškozené, může prodávající vrácenou kupní cenu snížit o částku odpovídající nákladům na uvedení zboží do původního stavu a vzniklé škodě na zboží. Peníze za vrácené zboží budou spotřebiteli vráceny do 14 dnů od účinnosti odstoupení od smlouvy bankovním převodem na účet, který prodávajícímu písemně sdělí.

Vzhledem k povaze zboží nabízeného v internetové prodejně Dermacol (kosmetické produkty), zdůrazňujeme, že nelze odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

Jsou-li se zbožím poskytovány dárky, je darovací smlouva mezi prodávajícím a zákazníkem uzavřena s podmínkou, že dojde-li k využití práva spotřebitele odstoupit od smlouvy dle § 1829 občanského zákoníku, darovací smlouva pozbývá účinnosti a zákazník je povinen spolu s vráceným zbožím vrátit i s ním související poskytnuté dárky.

Odstoupením od smlouvy ohledně zboží uhrazeného prostřednictvím bonusové poukázky nevzniká zákazníkovi nárok na opětovné připsání kreditu. Pravidla nakládání s bonusovým kreditem jsou obsažena v pravidlech motivačního programu Klubu krásy.

F. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost Dermacol zpracovává osobní údaje všech svých zákazníků v souladu s právními předpisy, a to zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů. Více informací o zpracování osobních údajů a jejich ochraně naleznete v dokumentu Informace o ochraně osobních údajů.



G. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORU

V případě sporu z kupní smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát - oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz

Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

H. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Součástí těchto obchodních podmínek je reklamační řád a pravidla motivačního programu. Tyto obchodní podmínky, pravidla motivačního programu a reklamační řád jsou dostupné rovněž na internetových stránkách internetové prodejny Dermacol na adrese www.dermacol.cz a jejich platné a účinné znění je ke stažení, čímž je umožněna jejich archivace a reprodukce zákazníkem.
2. Odesláním elektronické objednávky zákazník bez výhrad přijímá veškerá ustanovení obchodních podmínek ve znění platném a účinném v den odeslání objednávky.
3. Proávající si vyhrazuje právo tyto VOP jednostranně změnit, přičemž text úplného znění platných VOP je prodávající povinen zveřejnit na stránkách internetové prodejny Dermacol.
4. Veškeré právní vztahy v souvislosti s kupní smlouvou či užíváním internetového obchodu Dermacol na internetové stránce www.dermacol.cz se řídí právním řádem České republiky a případné soudní spory z těchto právních vztahů budou rozhodovány českými soudy.
5. Veškerá přání, podněty či stížnosti zákazníků prodávající přijímá na elektronické či poštovní adrese uvedené v části A těchto VOP v sekci „kontaktní údaje“.
6. Orgánem státního dozoru, jemuž podléhá obchodní činnost prodávajícího, je Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu, Štěpánská 567/15, Praha 2, 120 00.

Tyto obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 25. 3. 2019.