

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., Letiště Brno - Tuřany 947/7, 627 00 Brno - Tuřany

Adresa v případě vrácení zboží odebraného osobně v prodejně DERMACOL:

DERMACOL STUDIO, NC PALLADIUM, Náměstí Republiky 1, 110 00 Praha 1
DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM FLORA, Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
DERMACOL STUDIO, OC ROZKVĚT, Nám. Svobody 85/16, 602 00 Brno
DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2
DERMACOL STUDIO, OC ZLATÉ JABLKO, nám. Míru 174, 760 01 Zlín
DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM Palác, Masarykovo nám. 2799, 530 02 Pardubice

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 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, z důvodů uvedených v těchto obchodních podmínkách 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. Prodávající 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. Prodávající může odstoupit od kupní smlouvy do 24 hodin od doručení objednávky zákazníka spotřebitele/potvrzení objednávky podnikatele, a to v případě, že:
 1. objednávané zboží není skladem, již se nevyrobí 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. Prodávající je oprávněn odstoupit od kupní smlouvy (zrušit objednávku) také v případě, že má důvodné podezření, že došlo ke zneužití či k pokusu o zneužití bonusového programu Klubu Krásy či jakéhokoliv jiného bonusového programu zákazníkem nebo prostřednictvím zákazníkova účtu či údajů zákazníka (jedná se zejména o případy podezření na neoprávněné čerpání výhod toutéž osobu pod jinou identitou či jiným telefonním číslem/e-

DERMACOL

PRAGUE

mailem apod.). Ze stejných důvodů je prodávající oprávněn též zablokovat účet či identifikační údaj zákazníka. Dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy (zrušení objednávky) nebo zablokování účtu či údajů zákazníka dle tohoto odstavce, může se zákazník obrátit na prodávajícího prostřednictvím e-mailu eshop@dermacol.cz za účelem projednání dalšího postupu, případně obnovení účtu, objednávky apod. Prodávající je v případech dle tohoto odstavce oprávněn též sám kontaktovat zákazníka za účelem ověření totožnosti zákazníka či zadaných údajů při registraci.

14. 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, 110 00 Praha 1
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM FLORA, Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC ROZKVĚT, Nám. Svobody 85/16, 602 00 Brno
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC ZLATÉ JABLKO, nám. Míru 174, 760 01 Zlín
- v prodejně DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM Palác, Masarykovo nám. 2799, 530 02 Pardubice
- na výdejním místě Dermacol, Retail park Štěrboholy, Kutnohorská 532, 109 00 Praha 9
- na výdejních místech společnosti Zásilkovna s.r.o.

Osobní odběr může být dočasně přerušeny.

Není-li zboží doručováno k osobnímu převzetí do Dermacol studií, je doručováno dle výběru zákazníka prostřednictvím společnosti Zásilkovna s.r.o., IČ 28408306, se sídlem Českomoravská 2408/1a, Praha 9, PSČ 190 00 (dále také jako „Zásilkovna“ nebo „dopravce“) nebo společnosti Direct Parcel Distribution CZ s.r.o., IČ 61329266, se sídlem Říčaný u Prahy, Modletice 135, PSČ 25101 (dále také jako „DPD“ nebo „dopravce“).

Doprava	Poštovné a balné	Dobírka
Osobní odběr – Dermacol prodejny	19 Kč	0 Kč
Osobní odběr – výdejní místo Dermacol	19 Kč	není umožněna
Osobní odběr – výdejní místo Zásilkovny	59 Kč	30 Kč
Doručení domů – kurýrní služba DPD	89 Kč	30 Kč

Cena dopravy může být navýšena o sezónní příplatky dopravců. Zákazník je o ceně poštovného a poplatku za dobírku 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:

1. Objednané zboží zasíláme prostřednictvím dopravce, který realizuje doručení zboží.
2. 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.

DERMACOL

PRAGUE

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

3. Přeprava, způsob doručení, způsob oznámení o doručení zásilky, termín a místo převzetí zásilky probíhá v souladu s obchodními podmínkami dopravce.
4. Daňový doklad je součástí zásilky a slouží jako záruční list.
5. 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 e-mail. 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.

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 na adresu eshop@dermacol.cz), 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, 110 00 Praha 1
 - DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM FLORA, Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
 - DERMACOL STUDIO, OC ROZKVĚT, Nám. Svobody 85/16, 602 00 Brno
 - DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2
 - DERMACOL STUDIO, OC ZLATÉ JABLKO, nám. Míru 174, 760 01 Zlín
 - DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM Palác, Masarykovo nám. 2799, 530 02 Pardubice
- B. v případě zboží, které bylo spotřebiteli doručeno prostřednictvím dopravce, na adresu: Dermacol, a.s., Letiště Brno - Tuřany 947/7, 627 00 Brno - Tuřany.

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. Proávající 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. Proávající 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 zcela nebo částečně uhrazeného prostřednictvím bonusové poukázky, nevzniká zákazníkovi nárok na opětovné připsání bonusu v hodnotě kupní ceny vráceného zboží, resp. části kupní ceny vráceného zboží, která byla prostřednictvím bonusu uhrazena.

V případě, že zákazník využije k úhradě nákupu bonusovou poukázku, započítává se hodnota bonusové poukázky na úhradu kupních cen jednotlivých výrobků poměrně, podle poměru hodnoty bonusové poukázky k celkové ceně objednávky. V případě vrácení zboží na základě odstoupení od smlouvy, na jehož úhradu byla započtena bonusová poukázka, bude zákazníkovi vrácena pouze část kupní ceny výrobku, odpovídající jeho kupní ceně snížené o částku, která byla uhrazena prostřednictvím bonusové poukázky.

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. Tyto obchodní podmínky 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 1.11.2022.