

OBCHODNÉ PODMIENKY

A. VYMEDZENIE POJMOV

Obchodné podmienky:

Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vznikajúce v súvislosti s používaním internetového obchodu Dermacol na adrese www.dermacol.sk.

VOP sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy uzatváranej medzi spoločnosťou Dermacol, s.r.o. ako predávajúcim a zákazníkom ako kupujúcim, ktorú spolu zákazník a spoločnosť Dermacol, s.r.o. uzatvárajú pri predaji tovaru prostredníctvom internetového obchodu Dermacol na internetovej adrese www.dermacol.sk. Kúpna zmluva je uzatváraná v slovenskom jazyku.

Predávajúci a prevádzkovateľ internetovej predajne Dermacol

Predávajúcim a prevádzkovateľom internetovej predajne Dermacol na internetovej adrese www.dermacol.sk (ďalej ako „internetová predajňa Dermacol“) je spoločnosť Dermacol, s.r.o. (ďalej ako „predávajúci“).

| | |
|-----------------------------|--|
| Obchodná firma: | Dermacol, s.r.o. |
| Sídlo: | Príjazdná 7A, Bratislava, PSČ 831 07 |
| IČO: | 35798734 |
| Zápis v obchodnom registri: | Spoločnosť je zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom v Bratislave I, vložka 22740/B |

Kontaktné údaje:

Poštová adresa pre doručovanie: DERMACOL PREDAJŇA, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09

Adresa v prípade vrátenia tovaru odobratého osobne v predajniach DERMACOL:

DERMACOL PREDAJŇA, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09
DERMACOL PREDAJŇA, OC MIRAGE, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina, 010 01
DERMACOL PREDAJŇA, OC Atrium Optima, Moldavská cesta 32, Košice, 040 11

E-mail: eshop@dermacol.sk

Telefón: +421 2 20 250 555

DERMACOL

PRAGUE

Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)
Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj
Prievozska 32, P.O.Box 5 820 07 Bratislava

Zákazník

Zákazníkom je používateľ internetovej predajne Dermacol, ktorý je spotrebiteľom alebo podnikateľom. Spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní kúpnej zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej ako „spotrebiteľ“).

B. OBJEDNÁVKA A UZAVRETIE KÚPNEJ ZMLUVY

1. Všetky objednávky podané prostredníctvom internetovej predajne Dermacol sú záväzné. Podaním objednávky zákazník potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, ako aj s reklamačným poriadkom, a súhlasí s nimi.
2. Ak je zákazníkom spotrebiteľ, kúpna zmluva je uzavretá odoslaním objednávky zákazníkom a prijatím objednávky predávajúcim. Prijatie objednávky predávajúci obratom potvrdí kupujúcemu informatívnym e-mailom na zákazníkovi uvedenú e-mailovú adresu.
3. Kúpnu zmluvu (vrátane dohodnutej ceny) možno meniť alebo rušiť iba na základe dohody strán, z dôvodov uvedených v týchto obchodných podmienkach alebo zo zákonných dôvodov.
4. Ak je zákazníkom podnikateľ, je ním odoslaná objednávka tovaru návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy a kúpna zmluva je uzavretá okamžikom doručenia záväzného potvrdenia (prijatia) objednávky zo strany predávajúceho zákazníkovi podnikateľovi.
5. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je vyplnenie všetkých formulárom predpísaných údajov a náležitostí.
6. V prípade zákazníka spotrebiteľa je miestom dodania tovaru adresa uvedená zákazníkom vo formulári objednávky.
7. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na zákazníka prevzatím tovaru a zaplatením kúpnej ceny.
8. Vyplnením registračného formulára či záväznej objednávky v rámci internetovej predajne Dermacol dáva zákazník predávajúcemu súhlas k zhromažďovaniu a archivovaniu osobných údajov o zákazníkovi a o jeho nákupoch v zmysle článku F – Ochrana osobných údajov.
9. Prijatie a odoslanie objednávky je zákazníkovi potvrdené informatívnym mailom na e-mailovú adresu uvedenú zákazníkom.
10. Ceny a zľavy - Všetky ceny v internetovej predajni Dermacol sú konečné vrátane DPH. Všetky ceny vrátane akčných cien a ponúk platia do odvolania alebo vypredania zásob. Predávajúci zabezpečí aktuálnosť uverejnenej ponuky bez zbytočného odkladu. Zľavy tovaru v akcií, akčné ponuky a prípadné osobné zľavy nemožno kombinovať a sčítat, pokiaľ nie je uvedené inak.
11. Storno objednávky - Objednávku môže zákazník stornovať e-mailom či telefonicky, a to do 24 hodín od odoslania objednávky. Podmienkou stornovania objednávky je uvedenie čísla objednávky a kontaktného údajov. Storno objednávky je zákazníkovi potvrdené informatívnym emailom na emailovú adresu uvedenú zákazníkom v registračnom formulári alebo formulári objednávky.
12. Predávajúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy do 24 hodín od doručenia objednávky zákazníka spotrebiteľa/potvrdenia objednávky podnikateľa, a to v prípade, že:
 1. objednávaný tovar nie je na sklade, už sa nevyrába či je inak nedostupný,
 2. cena objednávaného tovaru, ktorý nie je u dodávateľa na sklade, sa výrazným spôsobom zvýšila zo strany výrobcu,

DERMACOL

PRAGUE

3. objednaný tovar - rovnaký typ, model - je dlhodobo reklamovaný z dôvodu výskytu chýb.

Vo všetkých vyššie uvedených prípadoch bude predávajúci kontaktovať zákazníka s alternatívnou ponukou podobného tovaru.

13. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (zrušiť objednávku) aj v prípade, že má dôvodné podozrenie, že došlo k zneužitiu či k pokusu o zneužitie bonusového programu Klubu Krásky či akéhokoľvek iného bonusového programu zákazníkom alebo prostredníctvom účtu zákazníka či údajov zákazníka (jedná sa najmä o prípady podozrenia na neoprávnené čerpanie výhod tou istou osobou pod inou identitou alebo iným telefónnym číslom, e-mailom a pod.). Z rovnakých dôvodov je predávajúci oprávnený tiež zablokovať účet alebo identifikačný údaj zákazníka. Ak dôjde k odstúpeniu od kúpnej zmluvy (zrušeniu objednávky) alebo zablokovaní účtu alebo údajov zákazníka podľa tohto odseku, môže sa zákazník obrátiť na predávajúceho prostredníctvom e-mailu eshop@dermacol.sk za účelom prerokovania ďalšieho postupu, prípadne obnovenia účtu, objednávky a pod. Predávajúci je v prípadoch podľa tohto odseku oprávnený tiež sám kontaktovať zákazníka za účelom overenia totožnosti zákazníka alebo údajov zadaných pri registrácii.
14. Náklady na použitie komunikačných prostriedkov na diaľku (internet, telefón atď.) pre uskutočnenie objednávky sú v bežnej výške a úplne závislé od tarify telekomunikačných služieb, ktoré používa zákazník.

C. DODACIE PODMIENKY

Tovar sa dá prevziať osobne:

- v predajni DERMACOL, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09,
- v predajni DERMACOL, OC MIRAGE, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina, 010 01,
- v predajni DERMACOL, OC Atrium Optima, Moldavská cesta 32, Košice, 040 11,
- na výdajných miestach spoločnosti Packeta Slovakia s. r. o.

Osobný odber môže byť dočasne prerušený.

Ak nie je tovar doručovaný na osobné prevzatie do Dermacol predajní, je doručovaný prostredníctvom spoločnosti Packeta Slovakia s. r. o., IČ 48136999, so sídlom Kopčianska 3338/82A, Bratislava, PSČ 851 01 (ďalej tiež ako „Packeta“ alebo „dopravca“).

Zákazník je o cene poštovného a poplatku za dobierku informovaný v priebehu objednávky na e-shope.

Dopravca bude zákazníka kontaktovať prostredníctvom e-mailu, príp. SMS ohľadom termínu doručenia. Po neúspešnom doručení bude zásielka vrátená odosielateľovi.

Zákazník berie na vedomie, že:

1. Objednaný tovar zasielame prostredníctvom dopravcu, ktorý realizuje doručenie tovaru.
2. Objednaný tovar je expedovaný spravidla do 2 pracovných dní od prijatia objednávky v prípade platby na dobierku a do 2 pracovných dní od prijatia platby v prípade platby prevodom a kartou cez internet, ak je tovar skladom.

Vždy informujeme zákazníka o odoslaní tovaru na jeho e-mailovej adrese. Ak objednaný tovar nie je na sklade, kontaktujeme zákazníka e-mailom a navrhujeme ďalší postup, napr. iné plnenie, predĺženie dodacej lehoty. Zákazník má v takomto prípade možnosť od zmluvy odstúpiť.

Mimoriadne môžu byť dodacie lehoty predĺžené, o čom sú zákazníci informovaní pri zadávaní objednávky.

DERMACOL

PRAGUE

3. Preprava, spôsob doručenia, spôsob oznámenia o doručení zásielky, termín a miesto prevzatia zásielky prebieha v súlade s obchodnými podmienkami dopravcu.
4. Daňový doklad je súčasťou zásielky a slúži ako záručný list.
5. V prípade, že si zákazník riadne odoslaný tovar na doručovacej adrese neprevezme z dôvodov na svojej strane a tovar sa vráti späť predávajúcemu, je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť. V takom prípade sa náklady vynaložené zákazníkom na doručenie tovaru započítajú na úhradu zmluvnej pokuty, ktorú sa zákazník v takomto prípade zaväzuje uhradiť z dôvodu porušenia povinnosti tovar prevziať. So súhlasom zákazníka doručí predávajúci zákazníkovi tovar opätovne, avšak na náklady zákazníka a až po úhrade týchto nákladov. To platí aj pre prípady, keď prvý pokus o doručenie nebol zákazníkom hrazený (bonus doručenie zdarma a pod.).

Spôsob úhrady:

- **Dobierkou** – kúpnu cenu uhradí zákazník pri prevzatí tovaru; tovar je expedovaný k preprave spravidla do 2 pracovných dní od obdržania objednávky (ak je na sklade).
- **Bankovým prevodom** - platbu uhradí zákazník vopred bankovým prevodom na účet predávajúceho: **2100710391/8330 FIO BANKA, IBAN: SK698330000002100710391, BIC: FIOZSKBA**. Po odoslaní objednávky sa zobrazia údaje potrebné na prevod peňazí – čiastka, číslo účtu, variabilný symbol. Tieto informácie sú zároveň zaslané zákazníkovi v potvrdení objednávky na jeho e-mail. Po vykonaní platby sú peniaze na účet predávajúceho pripísané obvykle v priebehu 1-2 pracovných dní. Tovar je expedovaný k preprave do 2 (dvoch) pracovných dní po pripísaní príslušnej čiastky (ceny tovaru) na bankový účet predávajúceho (ak je na sklade). Pri prevzatí zásielky zákazník už nič neplatí. Ak zákazník neuhradí cenu tovaru bez zbytočného odkladu po uskutočnení objednávky, a to ani po predchádzajúcej výzve predávajúceho, je predávajúci oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- **Platobnou kartou online** – platbu uhradí zákazník platobnou kartou VISA, VISA Electron, Maestro alebo MasterCard. Pri akceptácii platobných kariet sa využíva 3D-Secure riešenie. Pri vykonaní platby je tovar expedovaný spravidla do 2 (dvoch) pracovných dní (ak je na sklade).
- **V hotovosti alebo platobnou kartou** - pri osobnom odbere v predajniach Dermacol.

Zákazník je povinný tovar prevziať v termíne uvedenom v kúpnej zmluve či inak určenom alebo dohodnutom s predávajúcim. V prípade omeškania zákazníka s odobratím tovaru dlhším ako 7 (sedem) dní, je predávajúci oprávnený od kúpnej zmluvy odstúpiť, odstúpenie od kúpnej zmluvy oznámi predávajúci zákazníkovi elektronickou poštou na emailovú adresu uvedenú v objednávke.

D. Reklamácia a záruka tovaru

1. Prípadné reklamácie budú vybavené v súlade s reklamačným poriadkom internetovej predajne Dermacol a právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Tovar možno reklamovať u predávajúceho podľa podmienok reklamačného poriadku.
3. Na tovar sa vzťahuje zákonná záručná doba zodpovedajúca povahe tovaru. Dátum minimálnej trvanlivosti je uvedený na obale výrobku. Pokiaľ dátum minimálnej trvanlivosti na obale výrobku uvedený nie je, potom je uvedený symbol kelímku, za ktorým nasleduje údaj o dobe (v mesiacoch alebo rokoch), počas ktorej je výrobok po otvorení bezpečný a je možné ho používať.
4. Zákazník berie na vedomie, že s ohľadom na povahu predávaného tovaru (kozmetické produkty) musí byť tovar skladovaný pri teplotách od 5 do 25°C.
5. Ak je zákazníkom spotrebiteľ, reklamácia sa riadi zák. č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, zák. č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, s prihliadnutím na spresnenia v reklamačnom poriadku.
6. Ak je zákazníkom osoba, ktorá nie je spotrebiteľom, riadi sa zodpovednosť predávajúceho za chyby zák. č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.

E. Odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie tovaru)

Odoslaním internetovej objednávky zákazníkom spotrebiteľom dochádza k uzavretiu zmluvy prostriedkami komunikácie na diaľku. Zákazník spotrebiteľ má právo v súlade s článkom 9 Smernice Európskeho parlamentu a Rady č 2011/83 odstúpiť od zmluvy uzatvorenej pomocou prostriedkov komunikácie na diaľku v lehote 14 (štrnástich) dní od prevzatia tovaru bez udania dôvodu. Lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, kedy došlo k prevzatiu tovaru zákazníkom/spotrebiteľom.

Pre účely uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľ o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy informovať predávajúceho jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom), pričom môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy.

Odstúpenie od zmluvy je spotrebiteľ povinný doručiť na adresu:

- A. v prípade tovaru odobratého osobne v nižšie uvedených predajniach DERMACOL:
- DERMACOL PREDAJŇA, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09
 - DERMACOL PREDAJŇA, OC MIRAGE, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina, 010 01
 - DERMACOL PREDAJŇA, OC Atrium Optima, Moldavská cesta 32, Košice, 040 11
- B. v prípade tovaru, ktorý bol spotrebiteľovi doručенý prostredníctvom dopravcu na adresu: DERMACOL PREDAJŇA, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne využiť právo na odstúpenie od zmluvy, musí odstúpenie od zmluvy odoslať predávajúcemu pred uplynutím 14 (štrnást) dennej lehoty na odstúpenie.

V prípade odstúpenia od zmluvy znáša zákazník/spotrebiteľ náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu. Predávajúci vráti zákazníkovi spolu s uhradenou kúpnu cenou tovaru aj ním uhradené náklady na dodanie tovaru, a to do výšky zodpovedajúcej nákladom na dodanie tovaru najlacnejším spôsobom, ktorý predávajúci ponúka. K zásielke, prostredníctvom ktorej je vrátený tovar, musia byť priložené všetky dokumenty, vrátane faktúry, alebo musí byť vznik kúpnej zmluvy inak bezpochybne preukázaný.

Spotrebiteľ je povinný vrátiť tovar úplný, s kompletnou dokumentáciou, nepoškodený, čistý, v neporušenom originálnom obale, v stave a hodnote, v akom ho prevzal. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný, používaný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o čiastku zodpovedajúcu nákladom na uvedenie tovaru do pôvodného stavu a vzniknutej škode na tovare. Peniaze za vrátený tovar budú kupujúcemu spotrebiteľovi vrátené do 14 dní od účinnosti odstúpenia od zmluvy bankovým prevodom na účet, ktorý písomne uvedie predávajúcemu. Predávajúci nie je povinný vrátiť prijaté peňažné prostriedky zákazníkovi/spotrebiteľovi skôr, ako mu zákazník/spotrebiteľ tovar doručí na správnu vyššie uvedenú kontaktnú adresu.

Vzhľadom na povahu tovaru ponúkaného v internetovej predajni Dermacol (kozmetické produkty), zdôrazňujeme, že nie je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru v uzavretom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vybral a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť.

Zákazník berie na vedomie, že ak sú spolu s tovarom poskytované darčeky, darovacia zmluva medzi predávajúcim a zákazníkom je uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, darovacia zmluva stráca účinnosť a zákazník je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť aj s ním súvisiace poskytnuté darčeky.

Odstúpením od zmluvy ohľadne tovaru úplne alebo čiastočne uhradeného prostredníctvom bonusové poukážky, nevzniká zákazníkovi nárok na opätovné pripísanie bonusu v hodnote kúpnej ceny vráteného tovaru, resp. časti kúpnej ceny vráteného tovaru, ktorá bola prostredníctvom bonusu uhradená.

V prípade, že zákazník využije k úhrade nákupu bonusovú poukážku, započítava sa hodnota bonusové poukážky na úhradu kúpnych cien jednotlivých výrobkov pomerne, podľa pomeru hodnoty bonusové poukážky k celkovej cene objednávky. V prípade vrátenia tovaru na základe odstúpenia od zmluvy, na ktorého úhradu bola započítaná bonusová poukážka, bude zákazníkovi vrátená len časť kúpnej ceny výrobku, zodpovedajúca jeho kúpnej cene zníženej o sumu, ktorá bola uhradená prostredníctvom bonusové poukážky.

F. Ochrana osobných údajov

Spoločnosť Dermacol spracováva všetky osobné údaje zákazníkov v súlade s právnymi predpismi, a to najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016, o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES a zákona č. 18/2018 Z. z., o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Viac informácií o spracovaní osobných údajov a ich ochrane nájdete v dokumentu Informácie o ochrane osobných údajov.

G. Alternatívne riešenie sporu

V prípade sporu zo zmluvy medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ za nižšie uvedených podmienok podať návrh na alternatívne riešenie takéhoto sporu subjektu alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je:

Slovenská obchodná inšpekcia

ústredný inšpektorát

Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

Prievozká 32, p. p. 29

827 99 Bratislava 27

Email: ars@soi.sk
adr@soi.sk

Web: www.soi.sk

(ďalej ako „ARS“)

Spotrebiteľ sa môže obrátiť na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, pokiaľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Pokiaľ predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 (tridsať) dní od jej odoslania, je spotrebiteľ oprávnený podať návrh na zahájenie alternatívneho riešenia sporu k vyššie uvedenému subjektu alternatívneho riešenia sporu ARS.

Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom stanoveným v §12 zák. č. 391/2015 Z.z.

Alternatívne riešenie sporu sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy, alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporu sa týka len zmlúv uzavretých na diaľku. Alternatívne riešenie sporu sa netýka sporu, kde jeho hodnota neprevyšuje čiastku 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Spotrebiteľ môže využiť rovnako platformu pre riešenie sporov online, ktorá je zriadená Európskou komisiou na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

H. Záverečné ustanovenia

1. Tieto obchodné podmienky a reklamačný poriadok tvoria neoddeliteľnú súčasť uzavretej kúpnej zmluvy. Uzavretá zmluva je predávajúcim archivovaná 10 rokov a nie je prístupná tretím stranám. Na žiadosť spotrebiteľa bude kedykoľvek do uplynutia archivačnej lehoty zaslaná spotrebiteľovi na jeho písomnú žiadosť doručенú na kontaktnú adresu predávajúceho. Ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, právne vzťahy neupravené týmito VOP sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zák. č. 108/2000 Z. z. Ak zmluvnou stranou nie je spotrebiteľ, vzťahy neupravené VOP sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.
2. Odoslaním elektronickej objednávky zákazník bez výhrad prijíma všetky ustanovenia obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania objednávky.

DERMACOL

PRAGUE

3. Predávajúci si vyhradzuje právo tieto VOP jednostranne zmeniť, pričom text úplného znenia platných VOP je povinný zverejniť na stránkach internetovej predajne Dermacol.
4. Všetky právne vzťahy v súvislosti s kúpnu zmluvou či používaním internetového obchodu Dermacol na internetovej stránke www.dermacol.sk sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky a prípadné súdne spory z týchto právnych vzťahov budú rozhodované slovenskými súdmi.
5. Všetky priania, podnety či sťažnosti zákazníkov predávajúci prijíma na elektronickej či poštovej adrese uvedenej v časti A týchto VOP v sekcii "kontaktné údaje".

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 31.3.2023.