

Všeobecné obchodné podmienky

Platné podmienky

Tieto obchodné podmienky („Podmienky“) sa vzťahujú na všetky nákupy, ktoré zákazníci („Zákazník/Zákazníci“) uskutočnia v našom internetovom obchode DermaGuru.

Majiteľom a prevádzkovateľom internetového obchodu je Derma Balance Kft. 1096 Budapest, Haller 2, Hungary („DermaGuru“, „my“, „nám“, „nás“).

Tieto Podmienky sa vzťahujú na všetky produkty, ktoré predávame prostredníctvom nášho internetového obchodu, vrátane, ale nie výlučne, kozmetických výrobkov, zdravotníckych pomôcok a jednorazových produktov („Produkt(y)“).

Produkty predávame výhradne lekárom, estetickým klinikám, nemocniciam a veľkoobchodníkom.

Odporúčame, aby ste si pred nákupom v našom internetovom obchode dôkladne prečítali naše Podmienky.

Objednávky

Zákazníci môžu zadávať online objednávky v našom e-shope 24 hodín denne. Objednávku spracujeme čo najrýchlejšie, spravidla do 2 pracovných dní od jej prijatia, v rámci pracovnej doby.

Po zadaní objednávky Zákazník dostane e-mailom automatický prehľad objednávky. Upozorňujeme, že tento prehľad nie je potvrdením objednávky a objednávka Zákazníka pre nás v tomto momente ešte nie je záväzná.

Záväzná dohoda medzi Zákazníkom a spoločnosťou DermaGuru vzniká vtedy, keď Zákazník dostane e-mailom oznámenie o odoslaní zásielky („Potvrdenie objednávky“).

Keď Zákazník zadá objednávku v e-shope, objednávka je pre Zákazníka záväzná.

VYLÚČENIE ZMENY OBJEDNÁVKY

Upozorňujeme Kupujúceho, že po zadaní objednávky nevykonávame dodatočné zmeny obsahu objednávky (objednané produkty, množstvo) ani fakturačných údajov (názov spoločnosti, IČ DPH, fakturačná adresa atď.). Naše systémy — e-shop, skladový systém, fakturačný systém a systémy logistických partnerov — sú automatizované a priamo prepojené, a spracovanie objednávky sa po jej zadaní spustí automaticky. Dodatočný zásah do už spustenej objednávky (napr. stornovanie a opätovné vystavenie faktúry, úprava skladového pickovacích zoznamu, opätovné vygenerovanie dodacieho listu) narúša celý proces a spôsobuje neúmernú administratívnu záťaž, preto po zadaní objednávky nemeníme ani obsah objednávky, ani fakturačné údaje.

Vzhľadom na uvedené dôrazne žiadame Kupujúceho, aby pred finalizáciou objednávky (stlačením tlačidla „Odoslať objednávku“) starostlivo a položkovo skontroloval:

- **obsah košíka** (názov, balenie a množstvo objednaných produktov),
- **dodacie údaje** (meno, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa),
- **fakturačné údaje** (v prípade fyzickej osoby meno a adresa; v prípade spoločnosti názov spoločnosti, sídlo, IČ DPH, IČ DPH pre EÚ, ak je relevantné),
- **uplatnené zľavy, kupóny, spôsob platby a doručenia.**

Žiadosti o zmenu, doplnenie alebo zrušenie objednávky zo strany Kupujúceho po zadaní objednávky — vrátane zmeny fakturačných údajov, pridania ďalšieho produktu, prípadne dodatočného prepísania faktúry z fyzickej osoby na spoločnosť alebo naopak — nemôžeme realizovať. Za následky vyplývajúce z nesprávne alebo neúplne zadaných údajov (napr. doručenie na nesprávnu adresu, znemožnenie odpočtu DPH z dôvodu nesprávneho IČ DPH, nemožnosť dodatočnej úpravy faktúry) zodpovedá Kupujúci.

Dostupnosť produktov

Hoci sa snažíme zabezpečiť dostupnosť všetkých produktov uvedených v internetovom obchode, nemôžeme zaručiť, že každý produkt bude na sklade. Ak nebudeme môcť spracovať alebo vybaviť objednávku, buď (i) ponúkžeme Zákazníkovi alternatívny produkt rovnocenný z hľadiska kvality a ceny, ktorý Zákazník môže prijať alebo odmietnuť, alebo (ii) informujeme Zákazníka, že objednávku nemôžeme vybaviť.

Ak Zákazník odmietne nami ponúknutý alternatívny produkt alebo ak nebudeme schopní objednávku vybaviť, nemáme voči Zákazníkovi žiadne ďalšie záväzky, s výnimkou prípadu, keď sme už prijali úplnú platbu za produkty; v takom prípade Zákazníkovi vrátime príslušnú sumu za tieto produkty. Tieto prostriedky nápravy sú jediné, ktoré má Zákazník k dispozícii, ak nebudeme môcť objednávku vybaviť z dôvodu nedostatku produktov.

Dodržiavanie príslušných právnych predpisov a nariadení

DermaGuru pôsobí ako medzinárodný veľkoobchodník. Okrem ustanovení uvedených v týchto Podmienkach, DermaGuru nenesie zodpovednosť za dodržiavanie právnych predpisov Zákazníkom alebo za dodržiavanie právnych predpisov týkajúcich sa Produktov v jurisdikciách, v ktorých má Zákazník sídlo alebo vykonáva obchodnú činnosť.

Prijatím týchto Podmienok Zákazník aktívne preberá zodpovednosť za dodržiavanie platných medzinárodných a miestnych právnych predpisov týkajúcich sa zaobchádzania s Produktmi.

Zákazník zaručuje, že získa a bude udržiavať všetky potrebné povolenia, licencie a oprávnenia a že vykoná všetky potrebné oznámenia príslušným orgánom na dovoz, marketing a distribúciu Produktov, vrátane kontroly a schválenia produktových balení, označení a informácií o produktoch (napr. súhrn charakteristických vlastností produktu a príbalový leták) na účely zabezpečenia súladu s príslušnými právnymi predpismi a nariadeniami.

Zákazník zaručuje, že preberá zodpovednosť za všetky povinnosti, ktoré vznikajú po uvedení Produktov na trh (ak existujú), vrátane činností týkajúcich sa dohľadu nad trhom, ako je oznamovanie významných zmien v špecifikáciách produktov a systémoch kvality, hlásenie nežiaducich udalostí, riešenie reklamácií, informovanie zákazníkov a stiahnutie produktov z trhu.

Zákazník zaručuje, že dodrží všetky povinnosti týkajúce sa manipulácie s Produktmi alebo obmedzenia predaja (vyplývajúce z týchto Podmienok, balenia Produktov alebo príslušných právnych predpisov) v súvislosti s ďalším predajom alebo dovozom Produktov, a že tieto obmedzenia uloží aj akémukoľvek ďalšiemu zákazníkovi Produktov.

DermaGuru nenesie zodpovednosť za používanie Produktov predávaných spoločnosťou DermaGuru neoprávnenými osobami, napríklad lekármi alebo autorizovanými osobami.

DermaGuru zabezpečuje ochranu osobných údajov v súlade s GDPR a svoju činnosť vykonáva v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

Informácie o zákazníkovi

Zákazník je povinný zabezpečiť, aby všetky informácie potrebné na spracovanie objednávky a jej doručenie, vrátane (okrem iného) identifikačného čísla pre DPH (ak je to relevantné), boli správne.

V prípade, že Zákazník zmení alebo upraví nami poskytnuté informácie, vyhradujeme si právo overiť tieto nové informácie a do 72 hodín opätovne posúdiť údaje zákazníckeho účtu za účelom ich schválenia.

Doprava a omeškanie

Produkty, ktoré máme sklados, odosielame ešte v deň objednávky alebo najneskôr nasledujúci pracovný deň. Pri produktoch, ktoré nem sú sklados, nie je možné uviesť presný dátum doručenia, pretože závisí od dodávky výrobcov, no zvyčajne je to 3 až 6 dní.

V prípade omeškania (viac ako 6 pracovných dní) má Zákazník nárok výhradne a jedine na vrátenie zaplatenej sumy (ak už bola zaplatená).

DermaGuru nenesie zodpovednosť za chyby pri doručení, ak je doručovacia adresa poskytnutá Zákazníkom nesprávna, nedoručiteľná, alebo ak Zákazník počas procesu doručovania produktov tieto údaje zmení.

Osobný odber objednávok z nášho skladu nie je možný.

Cena a platba

Cena ktoréhokoľvek produktu je určená cenou zobrazenou v našom internetovom obchode, okrem prípadov zjavnej chyby, napr. ceny vo výške 0 alebo 1, alebo ceny, ktorá predstavuje iba zlomok bežnej ceny produktu, pokiaľ produkt nie je označený napríklad ako produkt s krátkou dobou expirácie alebo inak špecifikovaný. Cena uvedená v internetovom obchode nezahŕňa DPH, žiadne miestne dane, clá ani náklady na dopravu. Náklady na dopravu sa pripočítavajú k celkovej sume objednávky.

Ceny sa môžu kedykoľvek meniť, avšak tieto zmeny neovplyvnia objednávky, na ktoré už bolo zaslané Potvrdenie objednávky.

Je možné, že ceny niektorých produktov uvedené v internetovom obchode môžu byť nesprávne. Ceny spravidla kontrolujeme v rámci procesu vybavenia objednávok. Ak je správna cena produktu vyššia ako cena uvedená v internetovom obchode, podľa vlastného uváženia buď kontaktujeme Zákazníka, alebo objednávku zamietneme a informujeme Zákazníka.

Nie sme povinní dodať produkt za nesprávnu (nižšiu) cenu, a to ani v prípade, ak sme už Zákazníkovi poslali Potvrdenie objednávky, ak je chyba v cene zjavná a jednoznačná.

Chyby

S výnimkou prípadov výslovne uvedených v týchto Podmienkach spoločnosť DermaGuru neposkytuje žiadne vyhlásenie, tvrdenie, prísľub alebo záruku akéhokoľvek druhu alebo povahy, výslovnú alebo implicitnú, pokiaľ ide o Produkt, jeho obchodovateľnosť alebo vhodnosť na konkrétny účel.

Produkty dodané spoločnosťou DermaGuru sa považujú za bezchybné a prijaté Zákazníkom, pokiaľ akékoľvek chyby nie sú oznámené spoločnosti DermaGuru písomne bezodkladne po ich zistení, avšak najneskôr do 3 dní od doručenia Produktov Zákazníkovi. Oznámenie musí obsahovať úplný a podrobný opis reklamácie, ako aj opatrenia, ktoré Zákazník v súvislosti s reklamáciou vykonal.

Zákazník zaručuje, že Zákazník – alebo v prípade, ak Zákazník na to nem je oprávnený, každý ďalší oprávnený zákazník – vykoná riadnu kontrolu Produktov ihneď po ich dodaní spoločnosťou DermaGuru.

V prípade opodstatnených a riadne oznámených reklamácií DermaGuru podľa vlastného uváženia poskytne výlučne zľavu z ceny, odstráni chybu, vymení Produkty alebo ich prevezme späť a vráti kúpnu cenu. Toto sú jediné prostriedky nápravy, ktoré má Zákazník k dispozícii.

DermaGuru neuhrádza Zákazníkovi žiadne náklady na dopravu, manipulačné poplatky, dane, clo, administratívne poplatky alebo akékoľvek iné poplatky spojené s vrátením Produktov.

Vrátenie peňazí sa uskutoční na bankovú kartu použitú pri objednávke alebo formou bankového prevodu. Berte prosím na vedomie, že pripísanie vrátenej sumy na účet Zákazníka môže trvať až 29 pracovných dní z dôvodu rozdielnych lehôt spracovania medzi poskytovateľmi platobných služieb. Ak chcete tento proces urýchliť, kontaktujte svoju banku.

Produkty, ktorých vrátenie spoločnosť DermaGuru písomne odsúhlasí alebo prikáže, musia byť zaslané späť Zákazníkom priamo spoločnosti DermaGuru alebo na inú destináciu, ktorú spoločnosť DermaGuru určí. DermaGuru nezodpovedá za žiadne škody vzniknuté počas spätného prevozu Produktov.

Poškodenie produktov počas dopravy

DermaGuru nesie riziko poškodenia Produktov počas dopravy k Zákazníkovi. Akékoľvek nároky týkajúce sa straty, nedostatku, rozbitia, úniku alebo iného poškodenia vzniknutého počas dopravy musia byť spoločnosti DermaGuru oznámené bezodkladne, najneskôr však do 3 dní od prevzatia Produktov. Reklamácie uplatnené po uplynutí tejto lehoty nebudú akceptované.

Oznámenie musí obsahovať relevantnú fotografickú dokumentáciu straty, nedostatku, poškodenia alebo úniku, ako aj správu vypracovanú prepravcom. Reklamácie predložené bez riadnej dokumentácie budú zamietnuté.

Zákazník sa zaväzuje v plnej miere a lojálne spolupracovať so spoločnosťou DermaGuru pri uplatňovaní nárokov voči prepravcovi.

Výhradným a jediným nárokom Zákazníka v prípade poškodenia Produktov počas prepravy je buď náhradná objednávka alebo vrátenie kúpnej ceny podľa uváženia DermaGuru. Zákazník sa vzdáva akýchkoľvek iných nárokov (vrátane, okrem iného, nepriamych alebo následných škôd) súvisiacich s poškodením Produktov počas prepravy.

Zodpovednosť

DermaGuru je zodpovedná v súlade so všeobecnými ustanoveniami holandského práva, s obmedzeniami a vylúčeniami uvedenými v týchto Podmienkach.

DermaGuru nenesie voči Zákazníkovi zodpovednosť za žiadne nepriame straty alebo nároky, vrátane – okrem iného – škôd nesúvisiacich priamo s Produktmi, straty zisku, straty výroby, straty goodwillu, prevádzkových strát alebo akýchkoľvek iných nepriamych strát.

Celková súhrnná zodpovednosť DermaGuru za akékoľvek a všetky nároky, vrátane škôd a/alebo vrátenia kúpnej ceny, je obmedzená na sumu rovnajúcu sa hodnote Produktov, ktorých sa dané nároky týkajú. Toto finančné obmedzenie platí bez ohľadu na právny základ nároku a v najširšom možnom rozsahu zahŕňa nároky vyplývajúce z nebanlivosti (či už bežnej alebo hrubej), objektívnej zodpovednosti, produktovej zodpovednosti atď.

Akýkoľvek nárok vrátane porušenia zmluvy, odstránenia vád alebo omeškania sa premlčuje 3 mesiace od dátumu prevzatia Produktov, bez ohľadu na to, či Zákazník o existencii nároku vedel alebo mal vedieť.

Práva tretích strán

Zmluvné strany sa dohodli, že DermaGuru nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné porušenie práv duševného vlastníctva tretích strán v súvislosti s Produktmi.

V prípade, že Zákazník dostane oznámenie alebo iným spôsobom získa informáciu o akomkoľvek tvrdení, žalobe alebo nároku týkajúcom sa údajného porušenia práv duševného vlastníctva, Zákazník bezodkladne informuje spoločnosť DermaGuru.

Zodpovednosť za produkty

DermaGuru nezodpovedá za škody spôsobené na zdraví alebo iných produktoch, s výnimkou prípadov, keď táto zodpovednosť vyplýva z kogentných (povinných) ustanovení príslušných právnych predpisov.

DermaGuru v žiadnom prípade nezodpovedá za škody vzniknuté po dodaní produktov, najmä škody spôsobené na produktoch vyrábaných Zákazníkom alebo produktoch, ktorých súčasťou sa stali Produkty dodané DermaGuru.

Zodpovednosť spoločnosti DermaGuru v žiadnom prípade neprekročí sumu zaplatenú Zákazníkom za príslušné Produkty.

Ak tretia strana vznesie nárok voči spoločnosti DermaGuru, za ktorý je zodpovedný Zákazník, Zákazník je povinný odškodniť spoločnosť DermaGuru v rozsahu, v akom je zodpovednosť spoločnosti DermaGuru obmedzená podľa tohto článku 12, vrátane, ale nie výlučne, prípadov, keď zodpovednosť DermaGuru voči tretej strane prekročí vyššie uvedené limity.

DermaGuru má právo vzniesť nárok voči Zákazníkovi na rovnakom mieste, kde tretia strana vznesla nárok voči spoločnosti DermaGuru.

Hlásenie nežiaducich udalostí a stiahnutie produktov z trhu

Zákazník je povinný do 5 dní od získania alebo nadobudnutia vedomosti o nežiaducich udalostiach poskytnúť spoločnosti DermaGuru všetky dostupné informácie. V tejto súvislosti sa hlásením nežiaducich udalostí rozumie (i) akákoľvek porucha, závada alebo zhoršenie charakteristik a/alebo výkonu produktu, ako aj akýkoľvek nedostatok v označení alebo návode na použitie, ktoré priamo alebo nepriamo mohli alebo môžu spôsobiť smrť alebo závažné zhoršenie zdravotného stavu používateľa alebo iných osôb; a (ii) akýkoľvek technický alebo medicínsky dôvod súvisiaci s vlastnosťami alebo výkonom produktu, ktorý viedol k systematickému stiahnutiu produktu z trhu Zákazníkom.

Ak Zákazník získa akékoľvek ďalšie informácie o produktoch vrátane možného porušenia práv duševného vlastníctva, ktoré môžu byť pre DermaGuru relevantné, Zákazník je povinný okamžite o tom informovať spoločnosť DermaGuru.

DermaGuru bezodkladne informuje Zákazníka v prípade, že sa dozvie o stiahnutí produktu z trhu, a poskytne pokyny na zabezpečenie vrátenia dotknutých produktov. DermaGuru môže určiť konkrétne opatrenia, ktoré má Zákazník prijať pri každom jednotlivom stiahnutí produktu, a Zákazník je povinný tieto pokyny dodržiavať, pokiaľ takéto pokyny nie sú v rozpore s platnými zákonmi a predpismi. Bez ďalších pokynov je Zákazník povinný poskytnúť spoločnosti DermaGuru všetku dostupnú dokumentáciu týkajúcu sa oznámení o zaistení produktov vydaných orgánmi a informácie o stiahnutí produktov oznámené svojim ďalším zákazníkmi. Zákazník znáša vlastné náklady súvisiace so stiahnutím produktov z trhu. Zákazník je povinný poskytnúť spoločnosti DermaGuru všetku primeranú pomoc potrebnú na realizáciu stiahnutia produktov z trhu.

Dane a iné poplatky

Zákazník je výlučne zodpovedný za výber, úhradu a prevod všetkých daní, nákladov, poplatkov, ciel, odvodov a ďalších platieb („Poplatky“), ktoré vzniknú v súvislosti s nákupom, predajom, vývozom, dovozom alebo inými operáciami týkajúcimi sa Produktov, alebo všeobecne akýchkoľvek Poplatkov vznikajúcich pri vykonávaní podnikateľskej činnosti Zákazníka, bez ohľadu na to, či sa tieto Poplatky vzťahujú priamo na Produkty alebo nie.

DermaGuru nenesie zodpovednosť za akékoľvek Poplatky uložené daňovými alebo colnými úradmi krajiny určenia alebo za akékoľvek náklady vzniknuté z iných dôvodov súvisiacich s Produktmi, pričom povinnosť ich úhrady je výhradne na strane Zákazníka.

DermaGuru nezodpovedá za oneskorenia spôsobené zadržaním Produktov daňovými a colnými orgánmi.

Mimoriadne okolnosti

DermaGuru nezodpovedá za omeškania alebo škody spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktoré sú mimo jej primeranej kontroly.

Odmietnutie obsluhy zákazníka

Nezvyvnuté zásielky: Ak si Zákazník v minulosti neprevzal objednané produkty, spoločnosť DermaGuru má právo odmietnuť realizáciu ďalších objednávok.

Nepravdivé alebo neúplné informácie: Ak Zákazník poskytne nepravdivé, neúplné alebo nepresné informácie počas objednávania, DermaGuru môže odmietnuť vybavenie objednávky.

Nezrovnalosti v platbe: Ak sa v minulosti vyskytli problémy s platbami zo strany Zákazníka (napríklad stornované platby, omeškané platby alebo podozrivé transakcie), DermaGuru môže odmietnuť jeho ďalšie objednávky.

Porušenie pravidiel alebo nezákonná činnosť: Ak existuje dôvodné podozrenie alebo dôkaz, že Zákazník produkty používa nevhodným spôsobom, neoprávnene ich dováža alebo distribuuje v rozpore s platnými zákonmi, DermaGuru má právo odmietnuť jeho obsluhu.

Nevhodné správanie alebo zneužívanie: Ak sa Zákazník správa nevhodne, ohrozujúco alebo zneužíva služby spoločnosti DermaGuru, môže mu byť odmietnuté ďalšie poskytovanie služieb.

Zneužívanie politiky vrátenia a výmeny: Ak Zákazník opakovane a zneužívajúcim spôsobom využíva možnosť vrátenia alebo výmeny produktov (napríklad pravidelne vracia použité produkty), DermaGuru má právo odmietnuť ďalšie objednávky.

Rozhodné právo a príslušnosť súdu

Tieto Podmienky, vrátane akýchkoľvek sporov týkajúcich sa ich existencie alebo platnosti, sa riadia právnym poriadkom Holandska bez ohľadu na akékoľvek kolízne normy, ktoré by inak mohli viesť k použitiu iného práva, a zároveň bez použitia Dohovoru OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru (CISG).

Akékoľvek spory vyplývajúce z týchto Podmienok alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov týkajúcich sa ich existencie alebo platnosti, riešia holandské všeobecné sudy.

V prípade Zákazníkov, ktorí sídlia v jurisdikciách, na ktoré sa vzťahuje Newyorský dohovor (1958), akýkoľvek spor vyplývajúci z týchto Podmienok alebo súvisiaci s nimi bude definitívne rozhodnutý rozhodcovským konaním v rámci Holandského rozhodcovského inštitútu (Netherlands Arbitration Institute) podľa jeho pravidiel platných v čase začatia rozhodcovského konania. Miestom rozhodcovského konania je Holandsko.

Bez ohľadu na vyššie uvedené má DermaGuru vždy právo iniciovať súdne konanie aj v jurisdikcii podľa sídla alebo bydliska Zákazníka.

Odstúpenie od zmluvy

Väčšina produktov predávaných v internetovom obchode DermaGuru sú kozmetické alebo lekársko-estetické výrobky, ktoré prichádzajú do priameho kontaktu s telom alebo pokožkou. Podľa § 29 ods. (1) písm. e) nariadenia vlády č. 45/2014 (II. 26.) je právo na odstúpenie vylúčené, ak zákazník po prevzatí otvorí obal alebo použije výrobok.

Spotrebiteľ nemôže uplatniť právo na odstúpenie v prípade zapečatených výrobkov, ktoré z dôvodov ochrany zdravia alebo hygieny nemožno po otvorení vrátiť.