

Obchodné podmienky

I. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1.1. Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "VOP") upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim - obchodnou spoločnosťou

MAXIM PHARM, s.r.o. Čučoriedková 15C 82107 Bratislava Slovenská republika IČO: 46 34 22 06 DIČ: 202 340 2370 IČDPH: SK 202 340 2370, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sro, Vložka číslo: 79018/B (ďalej len "predávajúci") a kupujúcim, predmetom ktorej je kúpa a predaj tovaru prostredníctvom internetovej stránky elektronického obchodu Maximpharm.eu (ďalej len "obchod"), ktorú prevádzkuje predávajúci. VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy.

1.2. Kúpna zmluva je zmluva, na základe ktorej vzniká predávajúcemu povinnosť predmet kúpy - tovar kupujúcemu odovzdať a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy - tovar prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu.

1.3. Kupujúcim sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá uzatvorila s predávajúcim kúpnu zmluvu prostredníctvom obchodu, t. j. výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu alebo ponukového katalógu.

1.4. Elektronickou objednávkou sa rozumie elektronický formulár odoslaný kupujúcim adresovaný predávajúcemu, obsahujúci najmä informácie o kupujúcom, objednanom tovare z ponuky obchodu, kúpnu cenu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bližšie špecifikované v bode 6.1. VOP, spracovaný systémom obchodu alebo e-mailová správa obsahujúca najmä informácie o kupujúcom, objednanom tovare z ponuky obchodu, kúpnej ceny, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bližšie špecifikované v bode 6.1. VOP, odoslaná predávajúcemu (ďalej len "objedávka").

1.5. Tovarom sa rozumejú produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke predávajúceho pre nákup prostredníctvom obchodu.

1.6. Tovar zhotovený podľa osobitných požiadaviek kupujúceho sa rozumie tovar, ktorý bol špeciálne objednaný od dodávateľa predávajúceho pre konkrétneho kupujúceho na základe osobitných požiadaviek daných kupujúcim.

1.7. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim okamihom, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

a) tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,

b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,

c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

1.8. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru.

1.9. Vybavením reklamácie sa **rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.**

1.10. Odborným posúdením sa rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko **osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.**

1.11. Údaje predávajúceho:

MAXIM PHARM, s.r.o. Čučoriedková 15C 82107 Bratislava Slovenská republika IČO: 46 34 22 06 DIČ: 202 340 2370 IČDPH: SK 202 340 2370

1.13. Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj,

Prievozska. 32, P.O. BOX 5

820 07 Bratislava 27

web: www.soi.sk

II. Objednávka, uzatvorenie kúpnej zmluvy, zrušenie objednávky

2.1. Podmienkou platnosti objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom požadovaných údajov a náležitostí. Predávajúci objednávky vybavuje v poradí, v akom prichádzajú.

2.2. Predávajúci ponúka návrhy na uzavretie kúpnych prostredníctvom obchodu v slovenskom jazyku a anglickom jazyku.

2.3. Kupujúci je oprávnený odoslať objednávku predávajúcemu až po jasnom a zrozumiteľnom oboznámení sa s VOP spôsobom primeraným prostriedku diaľkovej komunikácie.

2.4. Kúpna zmluva je uzavretá akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme e-mailovej správy zaslanej kupujúcemu alebo vo forme telefonického potvrdenia **objednávky predávajúcim (ďalej len "zmluva")**. Zmluva je **uložená u** predávajúceho a je dostupná kupujúcemu.

2.5. Predávajúci je oprávnený v prípade objednávky tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho vyžiadať si od kupujúceho preddavok vo vopred dohodnutej výške.

2.6. Predávajúci je oprávnený odovzdať tovaru odoprieť, ak kupujúci nezaplatí včas predávajúcemu kúpnu cenu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bližšie špecifikované v bode 6.1. VOP.

2.7. Ak je kupujúci v omeškaní s prevzatím tovaru, môže predávajúci tovar uložiť na náklady kupujúceho vo verejnom skladišti alebo u iného uschovávateľa.

2.8. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu iba v deň prijatia objednávky a v prípade, že tovar nebol ešte predávajúcim fakturovaný. Objednávku je možné zrušiť formou e-mailovej správy. Potvrdenie o zrušení objednávky oznámi predávajúci kupujúcemu telefonicky alebo formou e-mailovej správy.

2.9. Predávajúci ma právo zrušiť objednávku z dôvodu vypredania zásob tovaru, nedostupnosti tovaru, z dôvodu, že nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej VOP alebo v kúpnej cene uvedenej v obchode, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne na náhradnom plnení. Zrušenie objednávky predávajúci oznámi kupujúcemu telefonicky alebo formou e-mailovej správy.

III. Odstúpenie od kúpnej zmluvy

3.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob tovaru, nedostupnosti tovaru, z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej VOP alebo v kúpnej cene uvedenej v obchode. Predávajúci môže u kupujúceho uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v listinnej podobe alebo formou e-mailovej správy. Právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy má predávajúci aj v prípade, ak prijme od kupujúceho preddavok podľa bodu 2.4. VOP, časť ceny alebo celú cenu za tovar. Uplatnením práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u kupujúceho sa kúpna zmluva ruší od začiatku. Predávajúci vráti kupujúcemu zaplatený preddavok podľa bodu 2.4. VOP, časť ceny alebo celú cenu za tovar najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u kupujúceho.

3.2. Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru") a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Uplatnením

práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy u **predávajúceho sa kúpna zmluva ruší od začiatku a súčasne aj každá doplnková zmluva súvisiaca s kúpnu zmluvou**, od ktorej kupujúci odstúpil. Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

3.3. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je

a) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho,

b) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

c) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

3.4. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v listinnej podobe, formou e-mailovej správy alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na adresu sídla predávajúceho:

MAXIM PHARM, s.r.o. Čučoriedková 15C 82107 Bratislava Slovenská republika IČO:

46 34 22 06 DIČ: 202 340 2370 IČDPH: SK 202 340 2370 (ďalej len "oznámenie o odstúpení od zmluvy"). Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné prevziať tu:

[Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy](#)

3.5. Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty bližšie špecifikovanej v bode 3.2. VOP.

3.6. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar spolu s vyplneným reklamačným formulárom v originálnom obale späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

3.7. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

3.8. Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky preukázateľné platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou, najmä kúpnu cenu, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia

ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

3.9. Predávajúci vráti kupujúcemu preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, ak kupujúci neuviedol iný spôsob platby v oznámení o odstúpení od zmluvy, bez účtovania žiadnych ďalších poplatkov.

3.10. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu spotrebiteľovi preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

3.11. Pri odstúpení od kúpnej zmluvy a vrátení tovaru kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, najmä používaním tovaru, poškodením tovaru, zničením tovaru a stratou tovaru.

3.12. Ak kupujúci nesplní niektorú z povinností uvedených v bodoch 3.2. a 3.4. VOP, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je povinný vrátiť všetky preukázateľné platby podľa bodu 3.8. VOP kupujúcemu a zároveň mu vzniká nárok na úhradu nákladov spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

IV. Dodacie podmienky

4.1. Miestom dodania tovaru sa rozumie miesto uvedené v objednávke, t. j. najmä odberné miesto, bydlisko, miesto podnikania alebo sídlo kupujúceho. Tovar bude dodaný kupujúcemu na miesto uvedené v objednávke prostredníctvom dopravcu, ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodne inak. Náklady na dopravu znáša kupujúci. Cena dopravy je nasledovná:

Slovenská pošta 3.50€

Kuriér 4,90€

4.2. Tovar sa považuje za dodaný okamihom prevzatia tovaru kupujúcim podľa bodu 1.7. VOP.

4.3. Predávajúci dodá tovar kupujúcemu čo možno v najkratšej lehote po akceptovaní návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim najneskôr do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Dodacie lehoty sú uvedené na internetovej stránke obchodu. V prípade, že predávajúci nie je schopný dodať kupujúcemu tovar v dodacej lehote, upovedomí o tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu kupujúceho a oznámi mu predpokladaný termín dodania tovaru.

4.4. Kupujúci je povinný pri prevzatí tovaru tovar ako aj jeho obal starostlivo prezrieť. V prípade, ak kupujúci zistí, že tovar alebo jeho obal je poškodený, je povinný túto

skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru a s dopravcom vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru.

4.5. Prevádzkovateľ dodá kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe dokumentáciu tovaru, dodací list, záručný list, faktúru alebo doklad o kúpe. Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí dodať kupujúcemu namiesto záručného listu faktúru alebo doklad o kúpe.

V. Výhrada vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

5.1. Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho prevzatím tovaru s odkladacou podmienkou úplného zaplatenia kúpnej ceny predávajúcemu. Do okamihu prechodu vlastníckeho práva k tovaru na kupujúceho má kupujúci k prevzatému tovaru práva a povinnosti uschovávateľa.

5.2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho okamihom prevzatia tovaru kupujúcim. V prípade omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru prechádza na kupujúceho nebezpečenstvo škody na tovare v čase, keď predávajúci umožní kupujúcemu nakladať s tovarom.

VI. Kúpna cena a platby

6.1. Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu dohodnutú v kúpnej zmluve platnú v čase odoslania objednávky predávajúcemu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky. Súčasťou kúpnej ceny nie je poradenská činnosť, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky. O povinnosti zaplatiť kúpnu cenu, náklady na dopravu tovaru, poštovné a iné náklady a poplatky bude kupujúci oboznámený v zmysle § 4 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru.

6.2. Zvýhodnené (akčné) ceny tovaru sú zreteľne označené symbolom "akcia" alebo "výpredaj". Platnosť zvýhodnených cien trvá do vypredania zásob alebo počas trvania doby uvedenej pri zvýhodnenej cene.

6.3. Zaplatenie kúpnej ceny, nákladov na dopravu tovaru, poštovného a iných nákladov a poplatkov, bližšie špecifikovaných v bode 6.1 VOP, sa uskutočňuje formou: a) hotovostnej platby, b) dobierkou v mieste dodania tovaru alebo c) bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho. V prípade platenia bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho je peňažný záväzok splnený okamihom pripísania sumy peňažného záväzku na účet predávajúceho.

6.4 Kupujúci týmto dáva súhlas s elektronickým zasielaním faktúr. Zasielané elektronické faktúry sú vo formáte PDF, zabezpečené proti pozmeňovaniu obsahu a spĺňajú všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle § 75 a 76 zákona o DPH c.222/2004 Z.z. v platnom znení. Zaslaním objednávky dáva kupujúci súhlas so zasielaním našich faktúr v

elektronickej podobe, v zmysle §31-36 zákona o účtovníctve č. 431/2002 Z.z. v platnom znení.

VII. Zodpovednosť za vady, záruka

7.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

7.2. Záručná doba je 24 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

7.3. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v § 620 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (len "Občiansky zákonník"). V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky.

7.4. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.

7.5. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

7.6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

7.7. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.

7.8. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú bez zbytočného odkladu u predávajúceho, u ktorého bol tovar kúpený. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy.

7.9. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady sa môže kupujúci domáhať na súde, len ak vady vytkol najneskôr do 24 mesiacov od prevzatia veci.

7.10. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný tovar prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky tovaru, na ktorú bola poskytnutá záruka.

7.11. Uplatnením práv zo zodpovednosti za vady nie je dotknuté právo na náhradu škody.

7.12. Kupujúci - spotrebiteľ pri predkladaní podania platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov online. Kupujúci - spotrebiteľ môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

VIII. Reklamačný poriadok

8.1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v mieste sídla predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný vyplniť reklamačný formulár. Kupujúci je povinný dodať reklamovaný tovar spolu s príslušenstvom a dokladom o zaplatení.

8.2. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) nepredložením tovaru spolu s príslušenstvom a dokladom o zaplatení,**
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,**
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,**
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,**
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,**
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,**
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike,**
- h) poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami,**
- i) poškodením tovaru náhodnou skazou alebo náhodným zhoršením,**
- j) neodborným zásahom, zásahom do tovaru inou než oprávnenou osobou, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.**

8.3. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa bodov 7.5., 7.6. a 7.7. VOP, na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa bodu

1.10. VOP ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.

8.4. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od prevzatia tovaru, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8.5. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od prevzatia tovaru a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

8.6. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

8.7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

8.8. Predávajúci vedie evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

8.9. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/199 Z. z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení zákona č. 451/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.

IX. Osobné údaje a ich ochrana

9.1. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou, oznámi predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého pobytu vrátane PSČ, číslo telefónu, e-mailovú adresu, číslo účtu. V prípade ak predávajúci spracúva aj iné osobné údaje kupujúceho, spracúva ich v rozsahu potrebnom na splnenie povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy. Kupujúci poskytuje osobné údaje predávajúcemu dobrovoľne za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia predávajúci nemôže riadne plniť zmluvu s kupujúcim a preto ju nebude možné s kupujúcim ani uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia kupujúceho, potvrdenie objednávky a to telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, dodanie tovaru, vedenie vernostných programov pre zákazníkov, realizovanie marketingových aktivít, informovanie o akciách, novinkách a zľavách.

9.2. Predávajúci spracúva osobné údaje dotknutých osôb na účely vernostných programov a na marketingové účely so súhlasom dotknutej osoby v súlade s § 11 zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len "zákon o ochrane osobných údajov"). Dotknutá osoba prejaví svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov odoslaním objednávky predávajúcemu prostredníctvom obchodu alebo iným vhodným spôsobom.

9.3. Kupujúci zaslaním objednávky predávajúcemu čestne prehlasuje, že dáva súhlas v zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov, aby predávajúci spracoval a uschovával jeho osobné údaje, najmä tie, ktoré sú uvedené v bode 9.1. VOP a/alebo ktoré sú potrebné pri činnosti predávajúceho a spracovával ich vo všetkých svojich informačných systémoch. Tieto osobné údaje predávajúci spracúva po dobu 24 mesiacov, pokiaľ zákon neustanovuje inak. Kupujúci zároveň čestne prehlasuje, že dáva svoj súhlas predávajúcemu so spracúvaním jeho osobných údajov ako aj s cezhraničným prenosom osobných údajov sprostredkovateľom do Českej republiky ako členského štátu Európskej únie a to za účelom evidencie uzavretých kúpnych zmlúv medzi predávajúcim a kupujúcim, faktúr a iných dokumentov, za účelom marketingu a za účelom prepravných služieb kúpeného tovaru. Predávajúci je oprávnený poskytnúť osobné údaje spracúvané so súhlasom dotknutej osoby na vyššie uvedené účely v záujme zvýšenia kvality poskytovaného tovaru a zvýšenia spokojnosti zákazníkov. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúceho len po dobu nevyhnutnú na splnenie si svojich povinností vyplývajúcich zo zmluvy a zo všeobecne záväzných právnych predpisov. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho v súlade s § 17 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov. Súhlas so

spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou.

Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu a údaje budú následne vymazané. Predávajúci nesprístupňuje osobné údaje žiadnej tretej osobe okrem prípadov, keď je to nevyhnutné na splnenie povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy. Kupujúci berie na vedomie, že jeho osobné údaje budú sprístupnené alebo poskytnuté tretej osobe (napr. dopravcovi) za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy.

9.4. Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje priamo v on-line režime na internetovej stránke, v zákazníckej sekcii, ihneď po prihlásení.

9.5. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane osobných údajov osobné údaje bude získavať výlučne na účel uvedený v bodoch 9.1., 9.2. a 9.3. VOP.

9.6. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. e) zákona o ochrane osobných údajov zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené.

9.7. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s § 6 ods. 2 písm. i) zákona o ochrane osobných údajov bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje zákonu o ochrane osobných údajov ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

9.8. Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať:

9.8.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,

9.8.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme v rozsahu:

- a) identifikačné údaje predávajúceho a zástupcu predávajúceho, ak bol vymenovaný,
- b) identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa § 8 zákona o ochrane osobných údajov,
- c) účel spracúvania osobných údajov,
- d) zoznam osobných údajov alebo rozsah osobných údajov podľa § 10 ods. 4 prvej vety zákona o ochrane osobných údajov a
- e) doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre kupujúceho na zaručenie jej práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä
 - poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak predávajúci získava osobné údaje kupujúceho na základe súhlasu kupujúceho podľa § 11 zákona o ochrane osobných údajov, oznámi jej aj čas platnosti súhlasu, a ak kupujúceho povinnosť poskytnúť osobné údaje vyplýva z priamo vykonateľného právne záväzného aktu Európskej únie, medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná, alebo zákona, predávajúci oznámi kupujúcemu právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,

- tretie strany, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,
- okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,
- formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
- tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov.

Pri vydaní rozhodnutia podľa bodu 9.12. VOP je kupujúci oprávnený oboznámiť sa s postupom spracúvania a vyhodnocovania operácií:

9.8.3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presné informácie o zdroji, z ktorého získal jej osobné údaje na spracúvanie,

9.8.4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme zoznam jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

9.8.5. opravu alebo likvidáciu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,

9.8.6.. likvidáciu jej osobných údajov, ktorých účel spracúvania sa skončil; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,

9.8.7. likvidáciu jej osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu zákona,

9.8.8. blokovanie jej osobných údajov z dôvodu odvolania súhlasu pred uplynutím času jeho platnosti, ak predávajúci spracúva osobné údaje na základe súhlasu kupujúceho.

9.9. Právo kupujúceho podľa bodov 9.8.5. a 9.8.6. VOP možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana kupujúceho, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

9.10. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietat' voči:

9.10.1. spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,

9.10.2. využívaníu titulu, mena, priezviska a adresy kupujúceho na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

9.10.3. poskytovaníu titulu, mena, priezviska a adresy kupujúceho na účely priameho marketingu.

9.11. Kupujúci na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, má právo u predávajúceho kedykoľvek namietat' voči spracúvaniu osobných údajov v prípadoch podľa § 10 ods. 3 písm. a), e), f) alebo g) zákona o ochrane osobných údajov

vysslovením oprávnených dôvodov alebo predložením dôkazov o neoprávnenom zasahovaní do jej práv a právom chránených záujmov, ktoré sú alebo môžu byť v konkrétnom prípade takýmto spracúvaním osobných údajov poškodené; ak tomu nebránia zákonné dôvody a preukáže sa, že námietka kupujúceho je oprávnená, predávajúci je povinný osobné údaje, ktorých spracúvanie kupujúci namieta, bez zbytočného odkladu blokovat' a zlikvidovat' ihneď, ako to okolnosti dovoľia.

9.12. Kupujúci na základe písomnej žiadosti alebo osobne, ak vec neznesie odklad, ďalej má právo u predávajúceho kedykoľvek namietať a nepodrobiť sa rozhodnutiu predávajúceho, ktoré by malo pre ňu právne účinky alebo významný dosah, ak sa také rozhodnutie vydá výlučne na základe úkonov automatizovaného spracúvania jej osobných údajov. Kupujúci má právo žiadať predávajúceho o preskúmanie vydaného rozhodnutia metódou odlišnou od automatizovanej formy spracúvania, pričom predávajúci je povinný žiadosti kupujúceho vyhovieť, a to tak, že rozhodujúcu úlohu pri preskúmaní rozhodnutia bude mať oprávnená osoba; o spôsobe preskúmania a výsledku zistenia predávajúci informuje kupujúceho v lehote podľa bodu 9.19. VOP. Kupujúci nemá toto právo iba v prípade, ak to ustanovuje osobitný zákon, v ktorom sú upravené opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho, alebo ak v rámci predzmluvných vzťahov alebo počas existencie zmluvných vzťahov predávajúci vydal rozhodnutie, ktorým vyhovel požiadavke kupujúceho, alebo ak predávajúci na základe zmluvy prijal iné primerané opatrenia na zabezpečenie oprávnených záujmov kupujúceho.

9.13. Ak kupujúci uplatní svoje právo:

9.13.1. písomne a z obsahu jej žiadosti vyplýva, že uplatňuje svoje právo, žiadosť sa považuje za podanú podľa tohto zákona; žiadosť podanú elektronickou poštou alebo faxom kupujúci doručí písomne najneskôr do troch dní odo dňa jej odoslania,

9.13.2. osobne ústnou formou do zápisnice, z ktorej musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto vyhotovil zápisnicu, jeho podpis a podpis kupujúceho; kópiu zápisnice je predávajúci povinný odovzdať kupujúcemu,

9.13.3. u sprostredkovateľa podľa bodu 9.13.1. alebo 9.13.2. VOP, je ten povinný túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať predávajúcemu bez zbytočného odkladu.

9.14. Kupujúci pri podozrení, že jej osobné údaje sa neoprávnenne spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.

9.15. Ak kupujúci nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca.

9.16. Ak kupujúci nežije, jej práva, ktoré mala podľa tohto zákona, môže uplatniť blízka osoba.

9.17. Žiadosť kupujúceho podľa bodov 9.8.1. až 9.8.3., 9.8.5. až 9.8.8. VOP a bodov 9.10. až 9.12. VOP vybaví predávajúci bezplatne.

9.18. Žiadosť kupujúceho podľa bodu 9.8.4. VOP vybaví predávajúci bezplatne okrem úhrady vo výške, ktorá nemôže prekročiť výšku účelne vynaložených vecných nákladov spojených so zhotovením kópií, so zadovážením technických nosičov a s odoslaním informácie kupujúcemu, ak osobitný zákon neustanovuje inak.

9.19. Predávajúci je povinný písomne vybaviť žiadosť kupujúceho podľa bodov 9.17. a 9.18. VOP najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti.

9.20. Obmedzenie práv kupujúceho podľa bodu 9.9. VOP predávajúci bez zbytočného odkladu písomne oznámi kupujúcemu a Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

9.21. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s § 15 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane osobných údajov spracúva osobné údaje kupujúceho na účely uvedené v bode 9.3. VOP prostredníctvom týchto sprostredkovateľov: GLS, Slovenská pošta.

9.22. Súhlas so spracúvaním osobných údajov – vernostné programy

Týmto udeľujem súhlas podľa § 11 zákona o ochrane osobných údajov so spracúvaním mojich osobných údajov uvedených v žiadostiach resp. v prihláškach do vernostných programov predávajúceho na marketingové účely a vedenie vernostného programu.

Zároveň súhlasím s tým, aby boli moje osobné údaje poskytnuté tretím stranám.

Prehlasujem, že som bol/a v súlade s § 15 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov informovaný/á o podmienkach spracúvania osobných údajov predávajúcim, ktoré sú zverejnené na internetovej stránke elektronického obchodu <http://maximpharm.eu>

9.23. Súhlas so spracúvaním osobných údajov – zákazníci

Týmto udeľujem súhlas podľa § 11 zákona o ochrane osobných údajov so spracúvaním mojich osobných údajov predávajúcim na marketingové účely. Zároveň súhlasím s tým, aby boli moje osobné údaje poskytnuté tretím stranám.

Prehlasujem, že som bol/a v súlade s § 15 ods. 1 zákona o ochrane osobných údajov informovaný/á o podmienkach spracúvania osobných údajov predávajúcim.

X. Záverečné ustanovenia

10.1. Vo veciach neupravených VOP sa zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim spravuje príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany

spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z .z. v znení neskorších predpisov. Vo veciach neupravených VOP sa zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorým je fyzická osoby - podnikateľ alebo právnická osoba, spravuje aj príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

10.2. Odoslaním objednávky kupujúceho predávajúcemu nadobúdajú VOP účinnosť voči kupujúcemu.

V Bratislave, dňa: **25.5.2017**

MAXIM PHARM s.r.o.