

Všeobecné obchodné podmienky

spoločnosti

PHARMA GROUP, a.s.

IČO: 31 320 911,

so sídlom SNP 150, Veľké Leváre 908 73,

zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 4047/B

prevádzkovateľ internetového obchodu www.zdravshop.sk

(ďalej len “predávajúci”)

1 Úvodné ustanovenia

- a) Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len “VOP”) platia pre nákup tovaru alebo služieb kupujúcim od predávajúceho, pričom bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho pri nákupe tovaru niektorým zo spôsobov uvedených nižšie.
- b) Kupujúcim sa rozumie zákazník, ktorý môže byť v postavení podnikateľa alebo nepodnikateľa (t.j. spotrebiteľa).
- c) Zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia právnym poriadkom SR. Ak je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP, zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji a zákonom č. 209/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Ak nie je kupujúcim spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník. Všetky citované právne predpisy sa rozumejú v najnovšom platnom znení v čase objednávky.
- d) Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim je vymedzený spomínanými právnymi predpismi a objednávkou resp. kúpnu zmluvou (jej neoddeliteľnou súčasťou sú aj tieto VOP).
- e) Návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru predávajúcim v jeho internetovom obchode www.zdravshop.sk (ďalej len “e-shop”), pričom predávajúci je takým návrhom viazaný po dobu umiestnenia predmetného tovaru na stránkach e-shopu (následná zmena návrhu nemá vplyv na už uzatvorenú kúpnu zmluvu). Kúpna zmluva v takom prípade vzniká doručením v rámci e-shopu riadne vyplnenej, potvrdenej a odoslanej objednávky kupujúcim predávajúcemu.
- f) V prípade objednávky uskutočnenej kupujúcim iným spôsobom ako prostredníctvom online objednávky cez e-shop, kúpna zmluva je uzatvorená v momente doručenia záväzného súhlasu predávajúceho s touto objednávkou kupujúcemu, a to formou potvrdzujúceho e-mailu alebo uzatvorením osobitnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim.
- g) Uzatvorením kúpnej zmluvy vzniká predávajúcemu záväzok dodať kupujúcemu dohodnutý tovar a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto tovaru a kupujúcemu záväzok zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu podľa dohodnutých platobných podmienok a dodaný tovar prevziať.
- h) Uzatvorením kúpnej zmluvy kupujúci výslovne potvrdzuje, že si je vedomý toho, že tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, a že sa s týmito VOP aj pravidlami reklamácie detailne zoznámil a že s nimi bez výhrad súhlasí. Kupujúci tiež potvrdzuje, že bol na tieto VOP predávajúcim dostatočným spôsobom pred uzatvorením kúpnej zmluvy upozornený a mal možnosť sa s nimi v plnom znení zoznámiť.
- i) Kupujúci berie na vedomie, že vlastnícke právo k objednanému tovaru prechádza na kupujúceho pod podmienkou zaplata celú kúpnu cenu jeho prevzatím. Tovar až do zaplata celú kúpnu cenu je vlastníctvom predávajúceho. Kupujúci taktiež berie na vedomie, že nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v dobe jeho prevzatia kupujúcim.
- j) Všetky objednávky kupujúceho podané niektorým z nižšie uvedených spôsobov sú záväzné.
- k) Predávajúci vyhlasuje, že kupujúcim bude dodávať iba tovar podľa objednávky, a to v perfektnom stave, v súlade so špecifikáciami či vlastnosťami zvyčajnými pre daný druh tovaru vyhovujúcim daným normám, predpisom a nariadeniam platným na území SR.

2 Objednávka tovaru

2.1 Spôsob objednávky

- a) Predávajúci ponúka kupujúcemu možnosť uskutočniť objednávku nasledovnými spôsobmi:
 - online a to cez nákupný košík v e-shope, ktorú je možné vytvoriť postupom, ktorý je opísaný v časti „2.4 Online objednávka“;
 - prostredníctvom **e-mailu**, v ktorom môže kupujúci poslať objednávku na e-mailové adresy predávajúceho:
pharma-zv@pharmagroup.sk
pharma-ba@pharmagroup.sk
pharma-vl@pharmagroup.sk
pharma@pharmagroup.sk
 - **telefonicky** na linke predávajúceho +421 45 5332 446, na ktorej sú zamestnanci predávajúceho k dispozícii každý pracovný deň v čase od 7.30 - 15.30 hod.
- b) Predávajúci si vyhradzuje právo objednávku kupujúceho nevybaviť a zrušiť ju aj napriek tomu, že predávajúci už objednávku kupujúceho potvrdil. O uvedenom bude kupujúci vyzoomený telefonicky alebo e-mailom, a to na kontaktných údajoch uvedených kupujúcim v objednávke.
- c) K uvedeným situáciám môže dôjsť najmä v prípade objednávky tovaru, ktorého je na trhu z dôvodu šírenia korona vírusu SARS-CoV-2 (COVID-19) alebo iného vážneho ochorenia nedostatok, a to vzhľadom k zvýšenému dopytu po tovare ponúkanom predávajúcim, ktorý nevyhnutne potrebujú pre svoje riadne a fungovanie zdravotnícke zariadenia.
- d) Z dôvodu všeobecného záujmu na ochrane verejného zdravia a súvisiaceho zabezpečovania zdravotníckej starostlivosti v zdravotníckych zariadeniach v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, objednávky zdravotníckych zariadení budú predávajúcim uprednostňované pred ostatnými, čo kupujúci v inom postavení berie na vedomie.

2.2 Náležitosti objednávky

- a) Podmienkou pre naplnenie platnosti každej objednávky je uvedenie povinných údajov o kupujúcom, a to :
 - v prípade podnikateľa: meno podnikateľa, jeho fakturačná adresa, IČO, DIČ, IČ DPH ak bolo pridelené, dodacie meno, dodacia adresa pokiaľ je rozdielna od fakturačnej adresy alebo
 - v prípade spotrebiteľa: meno a priezvisko, dodacie meno, dodacia adresa pokiaľ je rozdielna od fakturačnej adresy;
 - telefonické spojenie a e-mail pre prípadné zmeny objednávky a potvrdenie objednávky zo strany predávajúceho,
 - kód, popis, množstvo a cena tovaru, popis, rozsah a cena poskytovanej služby
 - prípadne iné doplňujúce údaje, ak budú pri objednávaní tovaru predávajúcim požadované.
- b) V prípade predaja zdravotníckeho materiálu, si predávajúci vyhradzuje možnosť požadovať od kupujúceho doklad o "Registrácii neštátneho zdravotníckeho zariadenia“, popr. oprávnenie k "predaju, skladovaniu a distribúcii zdravotníckeho materiálu".

2.3 Minimálna hodnota objednávky

- a) Minimálna hodnota objednávky kupujúceho nesmie byť nižšia ako 75,00 Eur vrátane DPH. Pokiaľ bude objednávka kupujúceho nižšia ako predávajúcim stanovená minimálna hodnota objednávky, predávajúci na to kupujúceho upozorní.
- b) V prípade, že bude kupujúci trvať na dodávke objednávky nižšej hodnoty ako je predávajúcim stanovená minimálna hodnota, predávajúci má právo účtovať kupujúcemu dopravné náklady v zmysle časti 5 Dodacie podmienky.
- c) V prípade kupujúceho podnikateľa, môže byť na základe objednávky medzi kupujúcim a predávajúcim uzatvorená:
 - kúpna zmluva podľa § 409 a násl. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, pokiaľ ide o hodnotu tovaru viac ako 1.000,- € bez DPH;
 - Zmluva o dielo podľa § 536 a násl. obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov, pokiaľ prevažná časť dodávky spočíva vo vykonaní činnosti alebo ak obsahuje dodávka aj montáž.

2.4 Online objednávka

- a) Online objednávku je možné uskutočniť prostredníctvom vkladania tovaru do nákupného košíka v internetovom obchode zdravshop.sk.
- b) Do košíka je možné vkladať iba tovar, ktorý má predávajúci na sklade.
- c) Počet kusov tovaru (resp. iných merných jednotiek v závislosti od druhu tovaru) je možné vkladať do košíka iba v násobkoch minimálneho odberového množstva.
- d) Vkladať tovar do košíka môže registrovaný aj neregistrovaný kupujúci.
- e) Ak online objednávku zadáva kupujúci – podnikateľ – musí byť registrovaný.
- f) Ak online objednávku zadáva kupujúci – spotrebiteľ – registrácia je dobrovoľná.
- g) V procese dokončenia objednávky je kupujúci – podnikateľ presmerovaný na registráciu a následne na výber spôsobu doručenia tovaru a spôsobu platby za tovar.
- h) V procese dokončenia objednávky kupujúci – spotrebiteľ pokračuje v zadávaní výberu spôsobu doručenia tovaru, spôsobu platby za tovaru, fakturačnej a dodacej adresy a kontaktných údajov.
- i) Objednávka je ukončená potvrdením odoslania objednávky a kliknutím na „Objednať s povinnosťou platby“.
- j) Nasledujúci krok je závislý od zvoleného spôsobu platby za tovar:
 - pri platbe platobnou kartou je kupujúci presmerovaný na platobnú bránu a potvrdenie objednávky mu je doručené na emailovú adresu zadanú v objednávke;
 - pri platbe proforma faktúrou je kupujúcemu doručená proforma faktúra (Zálohová faktúra) na emailovú adresu zadanú v objednávke;
 - pri platbe na dobierku je kupujúcemu doručené potvrdenie objednávky na emailovú adresu zadanú v objednávke;
 - pri platbe na faktúru so splatnosťou 14 dní je kupujúcemu doručené potvrdenie objednávky na emailovú adresu zadanú v objednávke, pričom platba na faktúru so splatnosťou 14 dní je umožnená len registrovaným kupujúcim – podnikateľom.
- k) Dokončenie objednávky je podmienené oboznámením sa s týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami a s pravidlami Ochrany osobných údajov a vyjadrením súhlasu kupujúceho s nimi. Následne sa objednávka stáva záväznou.
- l) Pokiaľ kupujúci neobdrží email s potvrdením jeho objednávky je povinný kontaktovať predávajúceho e-mailom, a to na adresu eshop@pharmagroup.sk.
- m) Predávajúci je oprávnený kontaktovať kupujúceho aj telefonicky na telefónne číslo uvedené v objednávke v záležitostiach týkajúcich sa alebo súvisiacich s objednávkou.

2.5 Registrácia

- a) Registrácia na e-shope je pre kupujúceho – spotrebiteľa dobrovoľná.
- b) Kupujúci – spotrebiteľ začína svoju registráciu zaškrtnutím políčka „nemám IČO“.
- c) Kupujúci – spotrebiteľ zadáva svoje údaje: email, meno, priezvisko, telefón, fakturačnú a dodaciu adresu, prihlasovacie meno (prihlasovacím menom je email spotrebiteľa) a heslo.
- d) Registrácia na e-shope je pre kupujúceho – podnikateľa povinná.
- e) Kupujúci – podnikateľ začína svoju registráciu vyplnením svojho identifikačného čísla organizácia (tzv. IČO) a kliknutím na políčko „overiť IČO“.
- f) Kupujúci – podnikateľ v registrácii vyplňa svoje údaje: názov, DIČ, IČ DPH (ak je platcom DPH), fakturačnú a dodaciu adresu, kontaktné údaje (email, meno, priezvisko, telefón), prihlasovacie meno (prihlasovacím menom je email kontaktnej osoby podnikateľa) a heslo.
- g) Kupujúci (podnikateľ aj spotrebiteľ) je povinný oboznámiť sa so Všeobecným obchodným podmienkami a Zásadami ochrany osobných údajov a vyjadriť svoj súhlas s nimi (zakliknutím).
- h) Kupujúci (podnikateľ aj spotrebiteľ) dokončí registráciu kliknutím na políčko „Založiť účet“.
- i) Kupujúci (podnikateľ aj spotrebiteľ) po dokončení registrácie dostane potvrdenie o registrácii na emailovú adresu zadanú pri registrácii.

3 Kúpna cena

- a) Predávajúci je platcom DPH. K jednotkovým cenám bez DPH predávajúci účtuje sadzbu DPH v zmysle platných zákonov v čase fakturácie.

- b) Kúpna cena je uvedená v e-shope pri tovare v čase uskutočnenia objednávky, v objednávke a v potvrdení objednávky. Takáto kúpna cena nemôže byť po potvrdení objednávky predávajúcim zmenená.
- c) Všetky ceny tovarov v e-shope sú uvedené v mene EUR vrátane DPH a aj bez DPH a s uvedením sadzby DPH.
- d) Cena tovarov a služieb pri objednávkach uskutočnených mimo e-shop sa určujú v súlade s cenníkom predávajúceho platného a účinného ku dňu doručenia objednávky alebo podľa platnej individuálnej ponuky predávajúceho.
- e) Cena bez DPH zahŕňa clo, balné a v prípade dodržania minimálnej hodnoty objednávky uvedenej v časti 2.3 *Minimálna hodnota objednávky*, aj všetky dopravné náklady na adresu dodania v rámci Slovenskej republiky.

4 Platobné podmienky

4.1 Platobné podmienky na objednávky realizované cez e-shop

- a) Kupujúci zaregistrovaní v e-shope predávajúceho - majúci IČO – podnikatelia (k registrácii viď časť „2.5 Registrácia”), môžu cez e-shop nakupovať nasledujúcimi spôsobmi:
 - Platba na proforma faktúru so splatnosťou 3 (tri) dni (Zálohová faktúra). Proforma faktúra je kupujúcemu zaslaná automaticky pri potvrdení objednávky na emailovú adresu uvedenú v objednávke. Pokiaľ kupujúci neuhradí Proforma faktúru do 3 (troch) dní, bude objednávka predávajúcim zrušená.
 - Platba platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány. Pri voľbe platby platobnou kartou je kupujúci automaticky presmerovaný do platobnej brány.
 - Platba na dobierku pri prevzatí objednaného tovaru od kuriéra. Pri platbe na dobierku predávajúci účtuje kupujúcemu poplatok vo výške 0,83 EUR bez DPH (1,00 EUR vrátane DPH).
 - Platba na faktúru so splatnosťou 14 kalendárnych dní. Tovar je vlastníctvom predávajúceho až do doby úplného zaplatenia kúpnej ceny zo strany kupujúceho. Pre prípad omeškania s úhradou za dodaný tovar alebo služby má predávajúci právo účtovať kupujúcemu úroky z omeškania vo výške 0,05% denne od dátumu splatnosti faktúry, až do jej úhrady.
- b) Kupujúci – nemajúci IČO – spotrebitelia, registrovaní aj neregistrovaní v e-shope, môžu cez e-shop nakupovať nasledujúcimi spôsobmi:
 - Platba na proforma faktúru so splatnosťou 3 (tri) dni (Zálohová faktúra). Proforma faktúra je kupujúcemu zaslaná automaticky pri potvrdení objednávky na emailovú adresu uvedenú v objednávke. Pokiaľ kupujúci neuhradí Proforma faktúru do 3 (troch) dní, bude objednávka predávajúcim zrušená.
 - Platba platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány. Pri voľbe platby platobnou kartou je kupujúci automaticky presmerovaný do platobnej brány.
 - Platba na dobierku pri prevzatí objednaného tovaru od kuriéra. Pri platbe na dobierku predávajúci účtuje kupujúcemu poplatok vo výške 0,83 EUR bez DPH (1,00 EUR vrátane DPH).

4.2 Platobné podmienky na objednávky realizované mimo e-shop

- a) V prípade, že nie sú dohodnuté osobitné platobné podmienky k dodávkam tovaru a služieb platí, že kúpna cena za dodaný tovar alebo službu je splatná v lehote do 14 kalendárnych dní odo dňa dodania predmetného tovaru alebo služby.
- b) Pre prípad dodávok medicínskej techniky platí, že 40% ceny je splatnej oproti zálohovej faktúre vystavenej po obdržaní objednávky do 7 kalendárnych dní a zostatok pri dodaní tovaru v lehote do 14 kalendárnych dní.
- c) Pre prípad omeškania s úhradou za dodaný tovar alebo služby má predávajúci právo účtovať kupujúcemu úroky z omeškania vo výške 0,05% denne od dátumu splatnosti faktúry, až do jej úhrady.

- d) Ak z VOP vyplýva, že na dodávky sa vzťahuje zálohová platba a odberateľ mešká s jej uhradením po lehote splatnosti, predlžuje sa dodacia lehota o dobu, počas ktorej bol kupujúci v omeškani s platením zálohovej platby.

5 Dodacie podmienky

- a) Tovar je predávajúcim dodávaný na území Slovenskej republiky.
- b) Tovar bude kupujúcemu dodaný najneskôr do 30 dní, pričom dodacia lehota začína plynúť nasledovne:
- pri tovare, ktorého kúpna cena bude kupujúcim hradená pri prevzatí tovaru, t.j. na dobierku, začína plynúť dňom potvrdenia objednávky predávajúcim v zmysle článku 2 Objednávka tovaru;
 - pri tovare, ktorého kúpna cena bude kupujúcim hradená platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány alebo proforma faktúrou, dodacia lehota začína plynúť až od úplného zaplatenie kúpnej ceny, t.j. od pripísania celej sumy kúpnej ceny na účet predávajúceho;
 - pri tovare, ktorého kúpna cena bude kupujúcim – podnikateľom hradená na základe faktúry so splatnosťou 14 dní, dodacia lehota začína plynúť dňom potvrdenia objednávky predávajúcim v zmysle článku 2 Objednávka tovaru.
- c) Ak je tovar sklodom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky resp. pripísania kúpnej ceny na bankový účet predávajúceho.
- d) Spolu s tovarom je kupujúcemu zasielaná faktúra (daňový doklad), návod ako i ostatné dokumenty k tovaru (údaje o spôsobe použitia, montáže, údržby tovaru, nebezpečenstve z nesprávneho použitia, podmienkach uchovávaní a skladovania).
- e) Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu nasledovnými spôsobmi:
- vlastnými prepravnými kapacitami na adresu doručenia tovaru uvedenú v objednávke;
 - kuriérskymi spoločnosťami na adresu doručenia tovaru uvedenú v objednávke;
 - osobným odberom – kupujúci si prevezme tovar v pracovné dni v čase od 7:30 do 15:30 na odbernom mieste predávajúceho: PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika.
- f) Dopravné náklady na dodanie tovaru sú nasledovné:
- vlastné prepravné kapacity predávajúceho – 5,00 EUR vrátane DPH (4,17 EUR bez DPH);
 - kuriérske spoločnosti - 5,00 EUR vrátane DPH (4,17 EUR bez DPH);
 - osobný odber – zdarma.
- g) Kupujúci je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v potvrdení objednávky.
- h) V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom telefonicky oboznámi kupujúceho.
- i) V prípade, ak kupujúci neprevezme objednaný tovar do 14 dní odo dňa, keď bol kupujúcemu dostupný, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (objednávky) a predať tovar tretej osobe.
- j) V prípade prekážky vyššej moci (t.j. napr. vojna, mobilizácia, štrajk, zákaz vychádzania, povstanie, živelné pohromy, prevádzkové poruchy, doprava, nepriaznivé poveternostné podmienky a pod.) môže predávajúci predĺžiť dodaciu lehotu o dobu trvania prekážky.
- k) V prípade nedostupnosti objednaného tovaru na sklade predávajúceho, resp. nemožnosti vykonať objednanú službu zo strany predávajúceho, predávajúci bezodkladne informuje o danej skutočnosti kupujúceho a špecifikuje možnosti dodania daného tovaru, resp. vykonania danej služby. V prípade, že kupujúcemu dané podmienky nevyhovujú, je povinný o tejto skutočnosti druhú stranu bezodkladne informovať, inak sa daná objednávka považuje za záväznú a daný tovar/služba bude kupujúcemu dodaný/dodaná následne po jeho dostupnosti na sklade predávajúceho, resp. služba bude vykonaná akonáhle pominie prekážka, kvôli ktorej vykonaná nebola.
- l) Súčasťou dodávky je dodací list, ktorý sa považuje za doklad potrebný k prevzatíu a používaniu dodávky. Dodací list spoločne s VOP slúži ako záručný list pre poskytovanie záruky na dodávky predávajúceho (rozhodujúcim dňom je dátum prevzatia dodávky). Odovzdanie týchto dokladov

sa uskutočňuje pri prevzatí dodávky v mieste plnenia. Jedno vyhotovenie dodacieho listu ako doklad o prevzatí obdrží predávajúci. Ak tomu zodpovedá charakter dodávky, môže byť dodací list nahradený preberacím protokolom.

6 Odstúpenie od kúpnej zmluvy zo strany predávajúceho

- a) Predávajúci môže odstúpiť od zmluvy, ak si nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu:
- vypredania zásob;
 - nedostupnosti tovaru;
 - ak výrobca, dovozca tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy;
 - z dôvodov vyššej moci;
 - ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito VOP;
 - zjavnej chyby v kúpnej cene uvedenej pre tovar na e-shope (t. j. kúpna cena je zjavne iná ako obvyklá cena obdobného tovaru);
 - ak si kupujúci zvolil spôsob platby kúpnej ceny za objednaný tovar na dobierku, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy ak si kupujúci neprevezme objednaný tovar riadne a včas alebo ak sa objednaný tovar vráti späť predávajúcemu po neúspešnom pokuse o jeho dodanie kupujúcemu. Predávajúci je v takom prípade oprávnený požadovať od kupujúceho náhradu nákladov na prepravu, ktoré mu vznikli v súvislosti s neúspešným dodaním objednaného tovaru, vrátane nákladov na balné objednaného tovaru;
 - ak si kupujúci zvolí spôsob úhrady kúpnej ceny bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak neobdrží od kupujúceho úhradu kúpnej ceny za objednaný tovar do jedného dňa odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy.
- b) Za platné odstúpenie predávajúceho od kúpnej zmluvy sa považuje odovzdanie resp. odoslanie písomného formulára o odstúpení kupujúcemu formou e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

7 Odstúpenie od kúpnej zmluvy (objednávky) zo strany kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom

- a) Súhlasom kupujúceho so VOP a reklamačným poriadkom, ktorý je podmienkou k vzniku objednávky a uzavretiu kúpnej zmluvy kupujúci potvrdzuje, že bol v zmysle týchto VOP a reklamačného poriadku predávajúcim riadne a včas poučený o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy.
- b) Kupujúci, ktorý je fyzickou osobou (spotrebiteľom) a ním zakúpený tovar neslúži na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy resp. objednávky bez udania dôvodu v lehote 14 dní od prevzatia tovaru.
- c) Kupujúci – spotrebiteľ si môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy jedným z nasledujúcich spôsobov:
- písomne v listinnej podobe;
 - vyplnením formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou dodávky tovaru.
- d) Kupujúci je bezodkladne po zaslaní oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy povinný zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy (tovar) spolu so všetkou dokumentáciou (kópia faktúry a dodacieho listu) na adresu predávajúceho PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika.
- e) Kupujúci - spotrebiteľ je povinný zaslať predávajúcemu tovar prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra alebo odovzdať zakúpený tovar na adrese predávajúceho PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská

- republika. Predávajúci neakceptuje vrátenie tovaru na dobierku a takýto tovar neprevezme. Predávajúci odporúča tovar (resp. zásielku) poistiť.
- f) Náklady spojené s vrátením tovaru predávajúcemu znáša kupujúci - spotrebiteľ.
 - g) Lehota na odstúpenie od kúpnej zmluvy je zachovaná ak kupujúci doručil predávajúcemu oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy osobne najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho, toto oznámenie odovzdal na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch alebo si uplatnil právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy prostredníctvom vyplneného formulára zaslaného e-mailom najneskôr v posledný deň lehoty.
 - h) Kupujúci môže odstúpiť od kúpnej zmluvy, predmetom ktorej je kúpa tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
 - i) Tovar, ktorý chce kupujúci v zmysle tohto článku vrátiť musí byť v pôvodnom stave a nesmie byť poškodený. V prípade, ak bude predávajúcemu pri odstúpení kupujúceho od kúpnej zmluvy podľa tohto článku vrátený zakúpený tovar v poškodenom stave, 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.
 - j) Kupujúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 14 dní odo dňa odstúpenia od kúpnej zmluvy zaslať kompletný tovar v originálnom obale späť na adresu sídla predávajúceho alebo ho osobne odovzdať predávajúcemu na adrese PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika. Lehota podľa prvej vety tohto článku sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.
 - k) Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu tovar kompletný vrátane kompletnej dokumentácie, nepoškodený, v originálnom obale a neznečistený. Predávajúci zároveň opätovne upozorňuje kupujúceho na znenie článku 7 bod h týchto VOP t.j. kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností tovaru.
 - l) Po prijatí tovaru spolu so všetkou dokumentáciou a formulárom a po uznaní práva na vrátenie, budú kupujúcemu vrátené peňažné prostriedky do 14 dní od dňa odstúpenia od zmluvy spôsobom vyznačeným vo formulári.
 - m) Pri odstúpení od kúpnej zmluvy predávajúci nie je povinný kupujúcemu vrátiť platby pred tým, ako mu je zakúpený tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie zakúpeného tovaru späť predávajúcemu.
 - n) V zmysle ust. § 8 ods. 5 zákona 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, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej kupujúci - spotrebiteľ odstúpil.
 - o) Odstúpenie od kúpnej zmluvy je účinné dňom, kedy bolo doručené druhej zmluvnej strane. Odstúpením od kúpnej zmluvy sa táto od začiatku zrušuje.

8 Zodpovednosť za vady a uplatnenie sťažností a podnetov

- a) Predávajúci zodpovedá:
 - za to, že objednaný tovar je bez väd, má požadovanú prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť;
 - za to, že tovar v čase prevzatia kupujúcim má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ho možno použiť podľa povahy a účelu kúpnej zmluvy alebo podľa toho, čo si zmluvné strany dojednali a že vec nemá právne vady;
 - za vady, ktoré má objednaný tovar v čase jeho prevzatia kupujúcim.
- b) Pri použití tovaru nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebovaním.
- c) Pri tovare, ktorý sa predáva za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.
- d) Za vadu objednaného tovaru nie je možné považovať jeho zmenu, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby tovaru v dôsledku jeho nesprávneho používania, mechanického poškodenia, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu.

- e) Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti u predávajúceho spôsobom uvedeným v **Reklamačnom poriadku**, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto VOP.

8.1 Riešenie spotrebiteľských sporov

- a) V prípade, že spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením objednávky alebo dodaným tovarom, môže nám napísať na e-mailovú adresu eshop@pharmagroup.sk.
- b) Pokiaľ sme Vašu reklamáciu nevybavili k Vašej spokojnosti alebo ak sa domnievate, že sme mohli porušiť Vaše práva, môžete podľa zákona 391/2015 Z.z. podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
- c) Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ (fyzická osoba), ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Návrh môžete podať za podmienok a spôsobom určeným podľa § 12 zákona 391/2015 Z.z..

9 Ochrana osobných údajov

- a) Kupujúci vyhlasuje, že svoje osobné údaje poskytuje dobrovoľne pre korektné plnenie kúpnej zmluvy (objednávky).
- b) Predávajúci prehlasuje, že neposkytne osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem prepravnej spoločnosti pre doručenie tovaru a zároveň okrem prípadov vyplývajúcich z týchto VOP.
- c) Kupujúci má právo kedykoľvek bezplatne požiadať predávajúceho, aby jeho osobné údaje vymazal z databázy.
- d) Zásady ochrany osobných údajov sú k dispozícii na <https://podnety.mg-service.sk/31320911-2/>

10 Ostatné a záverečné ustanovenia

- a) Predávajúci si vyhradzuje právo aktualizovať VOP v nadväznosti na novo prijaté ekonomické a organizačné pravidlá alebo v nadväznosti na nové skutočnosti a legislatívne zmeny.
- b) Kupujúci v postavení podnikateľa sa zaväzuje považovať obsah individuálne dojednaných zmlúv ako aj príslušných dodatkov k nim uzatvorených s predávajúcim za dôverný, za predmet obchodného tajomstva, pokiaľ tomu neodporujú všeobecne záväzné právne predpisy.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 08.10.2021 a nahrádzajú VOP zo dňa 15.07.2009.

V Bratislave, dňa 06.10.2021

PHARMA GROUP, a.s.
predávajúci

Reklamačný poriadok

(neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok)

spoločnosti

PHARMA GROUP, a.s.

IČO: 31 320 911,

so sídlom SNP 150, Veľké Leváre 908 73,

zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vložka č.: 4047/B

prevádzkovateľ internetového obchodu www.zdravshop.sk

(ďalej len "predávajúci")

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. Na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov a na použitý tovar 12 mesiacov.
3. Ak je na tovare, jeho obale alebo na návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie (expiračná doba), neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Pri tovaroch podliehajúcich skaze je doba uvedená výrobcom na obale.
4. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
5. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení závady.
6. Kupujúci môže uplatniť práva zo zodpovednosti u predávajúceho vyplnením reklamačného formulára a jeho zaslaním:
 - a) na adresu PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o kúpe tovaru prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra.
 - b) emailom na adresu eshop@pharmagroup.sk. Kupujúci je zároveň povinný bezodkladne zaslať reklamovaný tovar spolu s dokladom o kúpe na adresu PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika.
7. Predávajúci nepreberá reklamovaný tovar, ktorý mu bol zaslaný kupujúcim prostredníctvom dobierky.
8. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:
 - a) Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, predávajúci ju bezplatne, riadne bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie odstráni. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za nový, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - b) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti tovaru, len ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - c) Ak má tovar 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.
 - d) 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.
 - e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru. Pri tovare, ktorý bol kupujúcim zakúpený od predávajúceho s označením vadný alebo použitý, nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté použitím alebo opotrebením tovaru. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
9. Práva zo zodpovednosti za vady Tovar, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
10. Právo na záruku zaniká v prípade, že:
 - a) k závade došlo mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim;

- b) nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie;
 - c) neoznámením zjavných väd pre prevzatí tovaru;
 - d) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru;
 - e) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar;
 - f) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním;
 - g) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
11. Zo záruky sú taktiež vyňaté chyby, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome. Záruka sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Kratšiu životnosť tovaru teda nemožno považovať za vadu a nedá sa reklamovať.
 12. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec poučí spotrebiteľa o jeho právach podľa VOP a na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, určí predávajúci spôsob vybavenia reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
 13. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
 14. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie ihneď, ak to nie je možné, musí ho spotrebiteľovi doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. V potvrdení predávajúci uvedie kedy bola reklamácia uplatnená, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľ požaduje.
 15. Predávajúci je rovnako povinný vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dňa uplatnenie reklamácie. Písomný doklad o vybavení reklamácie odošle predávajúci kupujúcemu elektronicky na e-mailovú adresu uvedenú v reklamácií alebo na poštovú adresu kupujúceho.
 16. V prípade, ak bude reklamácia zo strany predávajúceho uznaná, predávajúci vráti spotrebiteľovi poštovné.
 17. Pre úpravu zodpovednosti za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, v zmluvných vzťahoch medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom, sa použijú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
 18. Reklamácia sa považuje za vybavenú ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
 19. Nepoškodenie tovaru resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť, odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal a rovnako aj tovar zabalený v obale sú v poriadku a nepoškodené.
 20. Tento Reklamačný poriadok sú neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a predávajúci si vyhradzuje právo ho kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho.

V Bratislave, dňa 06.10.2021

PHARMA GROUP, a.s.
predávajúci