

Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu

www.aromaterautka.sk a www.alchymistka.sk

upravujú vzťah medzi spoločnosťou

Libellule, s. r. o.

So sídlom Záhorská Bystrica č. 48, 841 06 Bratislava

IČO: 47 232 048, DIČ: 2023210519

bankové spojenie: SLSP a.s., **SK66 0900 0000 0051 7575 7892**

konateľ: Natália ŠULTYSOVÁ

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 69654/B

Zodpovedná osoba: Natália Šultysová

Príjem objednávok cez e-shop: nonstop

(ďalej len „Predávajúci“)

a zákazníkmi (ďalej len „Kupujúci“),

čiže každou osobou, ktorá je Kupujúcim tovaru ponúkaného na internetovej stránke www.aromaterapeutka.sk alebo www.alchymistka.sk.

Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“), dodacie podmienky a reklamačný poriadok stanovujú práva a povinnosti Predávajúceho a Kupujúceho vyplývajúcich z ustanovení príslušných aktuálnych právnych predpisov. Kupujúci objednaním tovaru akceptuje obchodné, dodacie a reklamačné podmienky vyhlásené Predávajúcim. Obchodné, dodacie a reklamačné podmienky sú pre obe zmluvné strany záväzné, ak sa nedohodnú inak.

Článok I. - Vymedzenie základných pojmov

1.1. Predávajúci - spoločnosť, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti vo svojom mene, na svoj účet a ktorá prostredníctvom internetového obchodu predáva tovar.

1.2. Kupujúci - fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje tovar prostredníctvom internetového obchodu. Spotrebiteľom sa chápe osoba definovaná zákonom č. 102/2014 Z.z.

1.3. Tovar - tovar alebo služba ponúkaný prostredníctvom internetového obchodu

1.4. Objednávka - úkon Kupujúceho v súvislosti s internetovým obchodom, ktorý vyjadruje vôľu spotrebiteľa nakúpiť tovar / službu na internetovom obchode www.aromaterapeutka.sk / www.alchymistka.sk

- 1.5. Cena - celková cena uvedená v objednávke, najmä cena za všetok tovar, ktorý si Kupujúci objednal a je uvedený v objednávke, ako aj DPH či iné dane, poplatky, vrátane ceny dopravy (pri objednávke tovaru).
- 1.6. Cena dopravy - cena za dopravu tovaru ku Kupujúcemu a prípadne manipulácia s tovarom (vynesenie a pod.), ak je v cene dopravy zahrnutá.

VOP - všeobecné obchodné podmienky.

Článok II. - Všeobecné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú:

- proces nákupu tovaru Kupujúcim prostredníctvom internetového obchodu
- podmienky predaja a nákupu tovaru prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho
- práva a povinnosti zmluvných strán: Predávajúceho a Kupujúceho, vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi týmito stranami, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru prostredníctvom internetového obchodu Predávajúceho

Článok III. - Spôsob objednania tovaru

- 3.1. Nákup tovaru na internetovom obchode je možný pre registrovaných Kupujúcich aj Kupujúcich bez registrácie.
- 3.2. Predmetom objednávky môže byť len tovar uvedený na internetovej stránke www.aromaterapeutka.sk / www.alchymistka.sk. Po stlačení tlačidla „vložiť do košíka“ alebo tlačidla so symbolom nákupného košíka pri tovare sa položka tovaru pridá do nákupného košíka Kupujúceho. Nákupný košík Kupujúceho je kedykoľvek počas vytvárania objednávky k dispozícii na nahliadnutie a zmeny v jednotlivých položkách objednávky.
- 3.3. Kupujúci si objedná tovar prostredníctvom vyplneného elektronického formulára na uvedenej stránke predávajúceho, kde vybraný tovar a počet kusov potvrdí, zadá identifikačné údaje: meno a priezvisko, fakturačnú adresu, emailovú adresu, adresu doručenia (ak nie je zhodná s fakturačnou adresou), spôsob doručenia objednávky, spôsob platby, telefonický kontakt, a následne odošle objednávku. Právnické osoby musia k základným údajom uviesť aj IČO a DIČ a IČ DPH.
- 3.4. Počas nákupu si Kupujúci zvolí v nákupnom košíku spôsob úhrady ceny tovaru podľa možností, ktoré ponúka Predávajúci. Ku konečnej cene za tovar sa pripočíta aj cena za dopravu, pokiaľ nie je cena dopravy hradená Predávajúcim, táto skutočnosť je uvedená v záverečnej kontrole objednávky.
- 3.5. Pred odoslaním objednávky je Kupujúcemu k dispozícii kontrola celého obsahu nákupného košíka s odkazom na VOP.
- 3.6. Potvrdením objednávky Kupujúci súhlasí s cenou tovaru, vlastnostiam tovaru, Všeobecnými obchodnými podmienkami, Reklamačným poriadkom a dopravou tovaru. Následne je Kupujúcemu

zaslaný potvrdzujúci e-mail od Predávajúceho. Predávajúci si vyhradzuje možnosť telefonicky alebo e-mailom si potvrdiť obsah objednávky u Kupujúceho.

3.7. Predávajúci si vyhradzuje možnosť neodoslať objednávku Kupujúcemu v prípade zjavnej chyby v uvedenej objednávke.

3.8. Objednávka je v súlade so Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji, v znení neskorších zmien a predpisov chápaná ako zmluva uzavieraná na diaľku. Tieto údaje budú v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov, použité iba v rámci obchodného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim a nebudú poskytnuté tretej osobe (s výnimkou osoby zabezpečujúcej prepravu tovaru).

Článok IV. - Platobné podmienky

4.1. Všetky ceny uvedené na internetovom obchode sú uvádzané v eurách - EUR. Ceny uvedené na našej internetovej stránke sú platné v čase objednania tovaru. Všetky vyhlasované akcie platia do vypredania zásob, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

4.2. K cene tovaru v objednávke je pripočítané dopravné, pokiaľ hodnota objednaného tovaru nepresahuje hodnotu stanovenú Predávajúcim, kedy ide cena dopravy na ťarchu Predávajúceho. Cena dopravy je stanovená podľa aktuálne platného cenníka. Minimálna hodnota objednávky je 10 Eur.

Cena prepravy Slovenská republika:

Cena prepravy sprostredkovateľom doručenia (kuriérska služba Zásielkovňa) je 5,- EUR s DPH.

V prípade objednávky tovaru nad 60,- Eur je doprava zdarma.

Cena prepravy Česká republika:

Cena prepravy sprostredkovateľom doručenia (kuriérska služba Zásielkovňa / Česká pošta) je 10,- Eur.

4.3. Cenu tovaru môže Kupujúci uhradiť:

- i) Platbou vopred, prostredníctvom vkladu alebo prevodu na účet Predávajúceho na základe e-mailom obdržaných platobných symbolov, tovar bude odoslaný Kupujúcemu až po obdržaní platby. Za úhradu ceny si predávajúci neúčtuje poplatok. Kupujúci berie na vedomie, že subjekt, u ktorého je úhrada ceny realizovaná, si môže účtovať poplatok za úhradu (bankové poplatky za prevod a pod.)
- ii) Platbou kartou prostredníctvom platobnej brány. Tovar bude odoslaný Kupujúcemu, až po obdržaní platby. Za úhradu ceny si predávajúci neúčtuje poplatok. Kupujúci berie na vedomie, že subjekt, u ktorého je úhrada ceny realizovaná, si môže účtovať poplatok za úhradu (bankové poplatky za prevod a pod.)
- iii) Úhradou sa rozumie moment pripísania ceny na bankový účet predávajúceho alebo moment potvrdenia sprostredkovateľa platby o jej realizácii.

iv) Tovar je kupujúcemu doručený najneskôr do dvoch pracovných dní od expedície z nášho skladu.

Článok V. - Dodacie podmienky

- 5.1. Predávajúci sa zaväzuje dodať objednaný tovar Kupujúcemu v primeranej lehote (ďalej aj „dodacia lehota“). Dodávky tovaru, ktorého objednávku Predávajúci potvrdil budú realizované podľa prevádzkových možností Predávajúceho, zvyčajne od 4 hodín do 5 pracovných dní od záväzného potvrdenia objednávky.
- 5.2. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť objednávku, prípadne odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, z dôvodu vypredania zásob tovaru, jeho nedostupnosti alebo ak výrobca prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré bránia v realizácii objednávky Kupujúceho.
- 5.3. Ak Predávajúci odmietne objednávku, prípadne odstúpi od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný o tejto skutočnosti bezodkladne informovať Kupujúceho a do 14 dní mu vrátiť cenu ak bol zaplatený tovar, ak sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú na náhradnom plnení. Pri náhradnom plnení je Predávajúci povinný Kupujúcemu dodať tovar v rovnakej kvalite a cene.
- 5.4. Ak si Kupujúci objedná viac kusov tovaru, ako je aktuálne dostupné množstvo tohto tovaru na sklade Predávajúceho. Po odoslaní objednávky bude Kupujúci informovaný o dostupnosti tovaru a môže sa rozhodnúť pre okamžité čiastočné doručenie tovaru, ktorý je dostupný na sklade, alebo pre doručenie celkového objednaného množstva tovaru v čase jeho dostupnosti.
- 5.5. Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke, prípadne zabezpečiť prebratie tovaru inou oprávnenou osobou. Pri preberaní je Kupujúci povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, Kupujúci je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať Predávajúceho a s kuriérskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované. Predávajúci je oprávnený požadovať splnenie záväzkov, najmä uhradenie ceny za produkty a služby, a to bez ohľadu na to, že vlastníctvo k produktu a služby ešte neprešlo na Kupujúceho.

Článok VI. - Storno objednávky

Storno objednávky zo strany Kupujúceho:

- 6.1. Kupujúci má právo stornovať objednávku v deň jej zaslania najneskôr však do okamihu doručenia e-mailu potvrdzujúceho expedíciu objednaného tovaru. Storno objednávky Kupujúci uskutoční prostredníctvom e-mailu na e-mail info@aromaterapeutka.sk prípadne telefonicky +421 905 444 402, pričom je povinný uviesť číslo objednávky, názov a množstvo objednaného tovaru, cenu za tovar a dopravu s uvedením, že predmetnú objednávku stornuje alebo ruší.

Storno objednávky zo strany Predávajúceho:

6.2. Objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť (chybne uvedené telefónne číslo, nedostupné telefónne číslo, Kupujúci neodpovedá na e-mail, atď.)

Článok VII. - Ochrana osobných údajov

7.1. V našom obchode ctíme a chránime Vaše súkromie. Aby sme Vám mohli poskytnúť čím kvalitnejšie služby, potrebujeme o Vás vedieť základné informácie, ktoré sa dajú podľa zákona č. 18/2018 Z.z., O ochrane osobných údajov klasifikovať ako osobné údaje. Pri uchovávaní a spracovávaní Vašich osobných údajov sú všetky náležitosti tohto zákona dodržiavané v plnej miere. Pred nakupovaním v obchode je nutné zaregistrovať sa a pri registrácii je nevyhnutné vyplniť minimálne nasledovné údaje:

- E-mail na ktorom budete notifikovaný o priebehu objednávky a vďaka ktorému budete ďalej identifikovaný
- Meno a priezvisko
- Adresa doručenia, ktorá môže byť zhodná s fakturačnou adresou
- Fakturačná adresa, ktorá môže byť zhodná s adresou doručenia
- Telefónne číslo na ktoré môžete byť notifikovaný o priebehu objednávky a na ktorom Vás môžeme kontaktovať v prípade nezrovnalostí v objednávke
- Ak sa registrujete ako firma alebo živnostník, je potrebné navyše uviesť aj IČO, DIČ a IČ DPH
- IP adresu a webové logy

7.2. Tieto údaje sú uchovávané v našich chránených databázach na našich serveroch. Vaše údaje spracovávame za účelom vybavenia a doručenia Vašej objednávky. Tieto údaje sú takisto nutné pre náš účtovný systém podľa zákona č.431/2002 Z.z. Svoje údaje si môžete kedykoľvek meniť či aktualizovať prostredníctvom správy profilu po prihlásení sa v našom obchode, alebo zaslaním aktualizovaných údajov prostredníctvom emailu z predmetnej emailovej adresy, pre ktorú chcete dané údaje aktualizovať na adresu info@aromaterapeutka.sk. V prípade, že si želáte svoje údaje z nášho systému vymazať, kontaktujte nás z predmetného emailu na adresu info@aromaterapeutka.sk. Vaše údaje budú odstránené.

7.3. V našom obchode nezasadáte priamo žiadne informácie, ktoré by sa týkali práce s peniazmi na Vašich účtoch. Všetky platby za nákup v našom obchode prostredníctvom internetu sú prevádzkované na stránkach banky, či už prevodom alebo vkladom na účet. Toto bráni tretím stranám, ako aj nám vidieť Vaše prihlasovacie údaje, či pohyby alebo zostatky na Vašich účtoch. Následne budeme iba bankou notifikovaní o tom, či bola Vaša platba vykonaná úspešne, alebo nie.

7.4. Na meranie rôznych štatistík na našej stránke používame rôzne nástroje a služby určené pre internetový marketing, najmä služby spoločnosti Google (AdWords, Analytics, remarketing a pod.). Pre účely využitia niektorých marketingových nástrojov je potrebné využitie meracieho kódu služby

Analytics ako aj využitie súborov cookies pre šírenie informácií, optimalizácie a zobrazovanie reklám na základe predchádzajúcich návštev našich webových stránok. Návštevníci sa môžu odhlásiť z Google Analytics pre inzerciu v reklamných sieťach prostredníctvom správcu nastavení reklám Google alebo aktivovaním príslušných obmedzení vo svojom webovom prehliadači. Informácie o správaní sa na našej stránke však z týchto nástrojov nedokážeme konkrétne priradiť na daného zákazníka.

- 7.5. Vaše osobné údaje nezverejňujeme, nesprístupňujeme, neposkytujeme žiadnym iným subjektom, s výnimkou organizácií, s ktorými je spolupráca nevyhnutná pre správne vybavenie Vašej objednávky, či poskytnutie konkrétnej služby. Sú to najmä banky (v niektorých prípadoch poskytnutie Vášho mena), doručovateľské služby (adresa na dodanie), či spoločnosti poskytujúce nám technické zázemie pre prevádzkovanie niektorých služieb ako je napríklad emailový server a pod. Databázu osobných údajov chránime pred ich poškodením, zničením, stratou a zneužitím.
- 7.6. Registráciou nám udeľujete súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v objednávke za účelom vybavenia objednávky a dodania tovaru. Potvrdením súhlasu so spracovaním osobných údajov pre marketingové účely nám udeľujete súhlas na nasledovné marketingové oslovovanie s prípadnými ponukami. V súlade s § 28 zákona č. 18/2018 Z.z. máte právo požadovať informáciu o spracovaní vašich osobných údajov, a zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania, právo na opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, právo na likvidáciu osobných údajov, ak účel ich spracovania skončil, právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti namietat' voči využívaniu svojich osobných údajov na marketingové účely.
- 7.7. Doba zhromažďovania a spracúvania osobných údajov sa zhoduje s dobou trvania účelu, jeho vybavenia a po dosiahnutí účelu maximálne po dobu troch rokov pre účely prípadnej fakturácie úhrad, evidencie a vymáhania a postupovania pohľadávok za poskytnutú službu/tovaru, na účely vybavenia podaní, na uplatnenie práv alebo na splnenie iných povinností uložených všeobecne záväznými právnymi predpismi je Prevádzkovateľ Internetovej stránky oprávnený viesť evidenciu osobných údajov aj po zániku zmluvného vzťahu, ktorej ste boli účastníkom.
- 7.8. Vaše osobné údaje sme oprávnení spracovávať aj po skončení pôvodného účelu spracovania len v nevyhnutnom rozsahu pre účely štatistiky, účtovníctva a prieskumu, a poskytnúť tretím stranám alebo verejnosti súhrnné štatistické informácie o zákazníkoch, návštevnosti, obrate a ďalšie údaje, avšak v anonymizovanej podobe tak, že na ich základe nebude možné nijakým spôsobom identifikovať našich zákazníkov. Kupujúci má právo na začatie konania podľa §100 zákona č. 18/2018 Z.z., o ochrane osobných údajov.

Článok VIII. - Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa

- 8.1. Spotrebiteľ má na základe 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 (ďalej len ako

„Zákon“) podľa ustanovení § 7 a nasledujúcich právo odstúpiť od kúpnej zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.

- 8.2. Spotrebiteľ je povinný, ak toto právo chce využiť, písomné odstúpenie od kúpnej zmluvy osobne doručiť najneskôr v posledný deň určenej lehoty na kontaktnú adresu predávajúceho alebo toto odstúpenie odovzdať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu, ktorá je uvedená v kontaktoch. Spotrebiteľ je povinný po oznámení o odstúpení od zmluvy zaslať alebo doručiť osobne predmet zmluvy od ktorej odstupuje spolu so všetkou dokumentáciou – napr. originálom faktúry, návodom a inou dokumentáciou k tovaru, ktorá mu bola doručená spolu s tovarom, najneskôr však do 14 dní odo dňa odstúpenia (§10 ods. 1 Zákona). Odporúčame kupujúcim aby si vyhotovili pre vlastnú potrebu kópiu faktúry a tovar zasielali doporučené a ako poistenú zásielku. Na odstúpenie od zmluvy môžete využiť nasledovný formulár: Odstúpenia od kúpnej zmluvy, v ktorom je potrebné vyplniť minimálne údaje s označením „*“ – hviezdičkou. (<http://www.nakupujbezpecne.sk/docs/form/odstupenie%20od%20zmluvy.pdf>).
- 8.3. Tovar nám prosím nezasielajte na dobierku, takýto tovar nebude prevzatý.
- 8.4. Prevádzkovateľ e-shopu vráti zaplatené plnenie za tovar / službu vrátane nákladov na dopravu v zmysle ust. §9 ods. 3) zákona č. 102/2014 Z.z. ako i nákladov preukázateľne vynaložených na objednanie tovaru do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy, avšak nemusí vrátiť peniaze skôr ako je mu doručený tovar alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru, to neplatí v prípade ak predávajúci navrhol, že si tovar vyzdvihne sám.
- 8.5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.
- 8.6. Právo na odstúpenie od zmluvy sa neuplatňuje pre tovary a služby, ktoré sú vymedzené v §7 ods. 6 písm. a) až l) zákona č. 102/2014. Z.z.
- 8.7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

Článok IX. - Záverečné ustanovenia

- 9.1. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť a dopĺňať tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho. V prípade zmeny všeobecných obchodných podmienok alebo reklamačných podmienok, sa riadi celý proces nákupu prostredníctvom tých všeobecných obchodných podmienok, ktoré boli platné v momente odoslania objednávky kupujúcim a tieto sú prístupné na internetovej stránke predávajúceho.
- 9.2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.
- 9.3. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim ako i sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.
- 9.4. Pokiaľ spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho o

žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu.

- 9.5. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
- 9.6. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK> . Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 9.7. Inak neupravené vzťahy v týchto všeobecných obchodných podmienkach ako v ich neoddeliteľných súčasťach (prílohách) sa riadia podľa príslušných ustanovení predovšetkým Zákona č. 40/1964 Zb, Zákona č. 250/2007 Z.z., Zákona č. 102/2014 Z.z., Zákona č. 122/2013 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.
- 9.8. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 01.01.2023.

Orgán dozoru:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj

Prievozska 32, P.O.BOX 5

820 07 Bratislava 27

tel.: 02/58272 172

e-mail: ba@soi.sk