

Všeobecné obchodní podmínky

Použitelné podmínky

Působnost těchto VOP se vztahuje na všechny právní úkony směřující k prodeji zboží mezi poskytovatelem (jako prodávajícím) a kupujícím (dále jen: kupující nebo uživatel), které vznikají prostřednictvím webových stránek poskytovatele www.dermaguru.hu (dále jen: webové stránky). Na webových stránkách může zadat objednávku právnická osoba, podnikající fyzická osoba i fyzická osoba (dále společně jen: kupující).

Vlastníkem a provozovatelem e-shopu je společnost Derma Balance Kft., 1096 Budapešť, Haller utca 2, DIČ: 32466100-2-43 ('DermaGuru', 'my', 'nám', 'nás').

Tyto podmínky se vztahují na veškeré produkty prodávané námi prostřednictvím našeho e-shopu, včetně, mimo jiné, kosmetiky, zdravotnických prostředků a jednorázových pomůcek ('produkt(y)').

Doporučujeme, abyste si naše podmínky pečlivě přečetli dříve, než v našem e-shopu nakoupíte.

Objednávky

Zákazníci mohou v našem e-shopu zadávat online objednávky 24 hodin denně. Objednávku zpracujeme co nejdříve, obvykle během pracovní doby do 2 pracovních dnů od jejího obdržení.

Po odeslání objednávky obdrží zákazník e-mailem automatický přehled objednávky. Vezměte prosím na vědomí, že tento přehled se nepovažuje za potvrzení objednávky a objednávka zákazníka pro nás v tuto chvíli není závazná.

Závazná dohoda mezi zákazníkem a společností DermaGuru vzniká v okamžiku, kdy zákazník obdrží e-mailem oznámení o odeslání („potvrzení objednávky“).

Jakmile zákazník odešle objednávku v e-shopu, je tato objednávka pro zákazníka závazná.

Dostupnost produktů

Přestože se snažíme zajistit dostupnost produktů prezentovaných v e-shopu, nemůžeme zaručit, že všechny produkty budou skladem. Pokud nemůžeme objednávku zpracovat nebo splnit, pak buď (i) nabídneme zákazníkovi produkt, který je z hlediska kvality a ceny rovnocenný, což může zákazník přijmout nebo odmítnout, nebo (ii) informujeme zákazníka, že objednávku nemůžeme splnit.

Pokud zákazník naši nabídku alternativního produktu odmítne, nebo pokud nemůžeme objednávku splnit, nemáme vůči zákazníkovi žádné další závazky, kromě případů, kdy jsme již obdrželi plnou cenu produktů, v takovém případě vrátíme cenu dotčených produktů. Toto jsou jediné opravné prostředky, které má zákazník k dispozici, pokud nemůžeme splnit objednávku z důvodu nedostupnosti produktů.

Dodržování příslušných právních předpisů a nařízení

DermaGuru působí jako mezinárodní velkoobchodník. S výjimkou ustanovení těchto podmínek nenese DermaGuru odpovědnost za dodržování právních předpisů ze strany zákazníka nebo předpisů vztahujících se na produkty v jurisdikcích, kde má zákazník sídlo nebo kde vykonává obchodní činnost.

Přijetím těchto podmínek zákazník proaktivně přebírá odpovědnost za dodržování platných mezinárodních a místních právních předpisů týkajících se nakládání s produkty.

Zákazník zaručuje, že získá a udrží veškerá nezbytná povolení, licence a oprávnění a podá příslušným orgánům nezbytná oznámení pro dovoz, marketing a distribuci produktů, včetně kontroly a schválení obalů produktů, štítků a informací o produktech (např.: souhrn údajů o výrobku a příbalová informace) za účelem zajištění souladu s příslušnými právními předpisy a nařízeními.

Zákazník zaručuje, že bude odpovědný za veškeré závazky po uvedení na trh (pokud existují), včetně činností dozoru nad trhem, jako je například: hlášení významných změn ve specifikacích produktů a systémech kvality, hlášení nežádoucích příhod, vyřizování stížností, informování zákazníků a stahování produktů z oběhu.

Zákazník zaručuje, že splní veškeré povinnosti týkající se nakládání s produkty nebo omezení prodeje (vyplývající z těchto podmínek, obalu produktu nebo příslušných právních předpisů) s ohledem na další prodej nebo dovoz produktů a že tato omezení uloží všem následným zákazníkům produktů.

DermaGuru nenese odpovědnost za aplikaci nebo použití produktů prodávaných společností DermaGuru neoprávněnými osobami, jako jsou například: lékaři nebo pověřené osoby.

DermaGuru zajišťuje ochranu údajů podle GDPR a činnosti v jeho rámci v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Informace o zákazníkovi

Je odpovědností zákazníka zajistit, aby veškeré informace nezbytné pro vyřízení objednávky a dodání, mimo jiné včetně daňového identifikačního čísla (DIČ) (je-li relevantní), byly správné.

Pokud zákazník upraví nebo změní námi poskytnuté informace, vyhrazujeme si právo tyto nové informace ověřit a do 72 hodin znovu posoudit údaje o účtu zákazníka za účelem schválení.

Doprava a prodlení

Produkty, které jsou skladem, odesíláme v den zadání objednávky nebo nejpozději následující pracovní den. U produktů, které nejsou skladem, nemůžeme uvést přesnou dodací lhůtu, protože závisí na dodávkách od výrobců, ale obvykle činí 3 až 6 dní.

Jediným a výhradním opravným prostředkem zákazníka v případě prodlení (více než 6 pracovních dnů) je vrácení kupní ceny (pokud již byla zaplacená).

Společnost DermaGuru neodpovídá za chyby v doručení v případech, kdy je doručovací adresa uvedená zákazníkem chybná, doručení je nemožné nebo když zákazník během přepravy produktů změní informace.

Osobní odběr objednávek v našem skladu není možný.

Cena a platba

Cena jakéhokoli produktu je určena podle cen zobrazených v našem e-shopu, s výjimkou zjevných chyb, jako je například: cena

stanovená ve výši 0 nebo 1 nebo zlomek běžné ceny produktu, ledaže má produkt krátkou dobu trvanlivosti nebo je označen jiným způsobem. Cena produktu zobrazená v e-shopu nezahrnuje DPH, jakékoli místní daně a cla ani náklady na dopravu. Náklady na dopravu se přičítají k celkové částce.

Ceny se mohou kdykoli změnit, ale změny se netýkají objednávek, u kterých jsme již zákazníkovi odeslali potvrzení objednávky.

Náš e-shop obsahuje řadu produktů a vždy je možné, že navzdory našemu největšímu úsilí je cena některých produktů uvedena nesprávně. Ceny obvykle kontrolujeme v rámci dodacích postupů. Pokud je správná cena produktu vyšší než cena uvedená v e-shopu, obvykle podle našeho uvážení buď kontaktujeme zákazníka pro další pokyny, nebo objednávku zákazníka odmítneme a o odmítnutí ho informujeme.

Nejsme povinni poskytnout produkt zákazníkovi za nesprávnou (nižší) cenu, a to ani v případě, že jsme již zákazníkovi odeslali potvrzení objednávky, pokud je chyba v ceně zjevná a jednoznačná.

Vady

S výjimkou případů výslovně uvedených v těchto podmínkách neposkytuje DermaGuru žádná prohlášení, ujištění, přísliby nebo záruky v jakékoli formě či povaze, výslovné ani předpokládané, týkající se produktu, jeho prodejnosti nebo vhodnosti pro určitý účel.

Produkty dodané společností DermaGuru jsou považovány za bezvadné a zákazníkem přijaté, pokud vady nejsou společnosti DermaGuru písemně nahlášený ihned po jejich zjištění, v žádném případě však později než do 3 dnů od převzetí produktů zákazníkem. Oznámení musí obsahovat úplný a podrobný popis reklamace a opatření, která zákazník v souvislosti s reklamací přijal.

Zákazník zaručuje, že on sám, a pokud k tomu zákazník není oprávněn, pak jakýkoli následný zákazník, který k tomu oprávněn je, provede řádnou kontrolu produktů dodaných společností DermaGuru ihned při dodání produktů.

V případě odůvodněných a řádně nahlášených reklamací se DermaGuru zavazuje dle vlastního uvážení pouze k poskytnutí slevy z ceny, odstranění vady, výměně produktů nebo jejich převzetí zpět a vrácení kupní ceny. Toto jsou jediné opravné prostředky, které má zákazník k dispozici.

DermaGuru nehradí zákazníkovi žádné náklady na dopravu, manipulační poplatky, daně, cla, poplatky za zpracování ani jiné poplatky spojené s vrácením produktů.

Vrácení platby proběhne na bankovní kartu, kterou byla objednávka uhrazena, nebo formou zpětného převodu. Vezměte prosím na vědomí, že vrácení peněz může v závislosti na době zpracování u různých poskytovatelů platebních služeb trvat až 29 pracovních dnů, než se projeví na vašem účtu. Chcete-li proces urychlit, kontaktujte svou banku.

Produkty, k jejichž vrácení dá DermaGuru písemný souhlas nebo pokyn, budou zákazníkem vráceny společnosti DermaGuru nebo na jiné místo určené společností DermaGuru. DermaGuru neodpovídá za škody na produktech vzniklé během jejich přepravy zpět.

Zboží poškozené při přepravě

Společnost DermaGuru nese riziko přepravy produktů k zákazníkovi. Veškeré nároky související se ztrátou, chybějícím zbožím, rozbitím, vytečením nebo jiným poškozením vzniklým během přepravy musí být společností DermaGuru oznámeny okamžitě, nejpozději však do 3 dnů od převzetí produktů. Nároky doručené po uplynutí této lhůty nebudou akceptovány.

Oznámení musí obsahovat příslušné fotografie ztráty, chybějícího zboží, rozbití nebo poškození a zprávu vypracovanou přepravcem. Nároky podané zákazníkem bez řádné dokumentace budou zamítnuty.

Zákazník plně a loajálně spolupracuje se společností DermaGuru za účelem uplatnění nároku vůči přepravci.

Jediným a výhradním opravným prostředkem zákazníka v případě škody vzniklé při přepravě je náhradní objednávka nebo vrácení kupní ceny, a to podle uvážení společnosti DermaGuru. Zákazník se vzdává všech ostatních opravných prostředků (včetně, mimo jiné: nepřímých a následných škod atd.) v případě škod vzniklých během přepravy.

Odpovědnost

Společnost DermaGuru odpovídá podle obecných pravidel maďarského práva, s omezeními a vyloučeními stanovenými v těchto podmínkách.

Společnost DermaGuru neodpovídá zákazníkovi za žádné nepřímé ztráty nebo nároky, mimo jiné včetně: škod nesouvisejících s produkty, ušlého zisku, ztráty produkce, ztráty dobrého jména, provozních ztrát nebo jakýchkoli jiných nepřímých ztrát.

Celková souhrnná odpovědnost společnosti DermaGuru v případě jakýchkoli a všech nároků, včetně škod a/nebo vrácení kupní ceny, je omezena na částku odpovídající výši nároků týkajících se produktů. Výše uvedené finanční omezení platí bez ohledu na základ odpovědnosti a v nejširším možném rozsahu zahrnuje nároky podané na základě nedbalostního jednání (ať už běžné nebo hrubé nedbalosti), objektivní odpovědnosti, odpovědnosti za produkt atd.

Jakýkoli nárok, včetně porušení smlouvy, nápravy vad a prodlení, se promlčuje a považuje se za promlčený po 3 měsících od převzetí, bez ohledu na to, zda zákazník o existenci nároku věděl nebo měl vědět.

Práva třetích stran

Smluvní strany se dohodly na tom, že společnost DermaGuru nenese odpovědnost za případné porušení práv duševního vlastnictví k produktům třetími stranami.

V případě, že zákazník obdrží oznámení nebo jiným způsobem získá informace o jakémkoli nároku, žalobě nebo požadavku uplatněném z důvodu údajného porušení práv duševního vlastnictví, uvědomí o tom zákazník společnost DermaGuru bezodkladně.

Odpovědnost za produkt

Společnost DermaGuru neodpovídá za újmu na zdraví nebo škody vzniklé na jiných produktech, ledaže takovou odpovědnost nelze podle příslušných kogentních právních předpisů vyloučit.

Společnost DermaGuru v žádném případě neodpovídá za škody vzniklé po dodání produktů a/nebo v době, kdy jsou produkty v držení zákazníka, včetně, mimo jiné: škod na produktech vyrobených zákazníkem nebo na produktech, jejichž součástí jsou produkty zákazníka.

Odpovědnost společnosti DermaGuru v žádném případě nepřesáhne roční nákupní částku příslušných produktů, s výjimkou případů újmy na zdraví.

Pokud společnost DermaGuru nese odpovědnost za produkt vůči třetí straně, za kterou je oprávněně odpovědný zákazník, zákazník odškodní společnost DermaGuru, pokud a v rozsahu, v jakém je odpovědnost společnosti DermaGuru omezena podle ustanovení tohoto článku 12, což zahrnuje mimo jiné: případy, kdy společnost DermaGuru odpovídá vůči třetí straně, ačkoliv nebylo prokázáno zavinění nebo nedbalost společnosti DermaGuru, nebo kdy takové zavinění či nedbalost prokázány byly, avšak náhrada škody, kterou

má společnost DermaGuru zaplatit třetí straně, přesahuje výše uvedenou částku.

Společnost DermaGuru je oprávněna uplatnit nárok vůči zákazníkovi ve stejném místě, kde třetí strana uplatnila nárok vůči společnosti DermaGuru ve sporu o odpovědnost za produkt v souvislosti s produkty.

Hlášení nežádoucích příhod a stažení z oběhu

Zákazník musí společnosti DermaGuru předat veškeré dostupné informace do 5 dnů od okamžiku, kdy se dozvěděl nebo se mohl dozvědět o informacích týkajících se nežádoucích příhod. V tomto kontextu hlášení nežádoucí příhody znamená: (i) jakoukoli poruchu, vadu nebo zhoršení vlastností a/nebo výkonu produktu, jakož i jakýkoli nedostatek v návodu k použití, který přímo nebo nepřímo mohl vést nebo může vést k úmrtí uživatele nebo jiných osob nebo k vážnému zhoršení zdravotního stavu, a (ii) jakýkoli technický nebo lékařský důvod související s vlastnostmi nebo výkonem produktu, který vede k systematickému stažení produktů z oběhu zákazníkem.

Pokud zákazník získá jakékoli jiné informace týkající se produktů, včetně případného porušení práv duševního vlastnictví, které zákazník považuje za rozumně důležité pro společnost DermaGuru, zákazník o tom společnost DermaGuru okamžitě informuje.

Společnost DermaGuru zákazníka bezodkladně informuje, pokud se dozví o stažení produktu z oběhu, a poskytne pokyny, jak pomoci s vrácením dotčených produktů. Společnost DermaGuru může určit opatření ke stažení z oběhu očekávaná od zákazníka na základě jednotlivých případů stažení z oběhu a zákazník je povinen tato opatření dodržovat, ledaže by takové pokyny porušovaly právní předpisy a nařízení platná pro zákazníka. Bez dalších pokynů je zákazník povinen předat společnosti DermaGuru veškerou dostupnou dokumentaci o oznámeních úřadů o zabavení a o oznámeních o stažení z oběhu zaslaných následným kupujícím zákazníka. Zákazník nese své vlastní náklady spojené se stažením produktů z oběhu. Zákazník poskytne společnosti DermaGuru veškerou přiměřenou součinnost při provádění stažení z oběhu.

Daně a ostatní poplatky

Zákazník je výhradně odpovědný za vybírání, převod a úhradu jakýchkoli daní, nákladů, odvodů, cel, poplatků a jiných plateb (dále jen „poplatky“), které vznikají v souvislosti s nákupem, prodejem, exportem, importem a dalšími operacemi s produkty, nebo obecně za jakékoli poplatky, které vznikají v souvislosti s provozováním vlastní podnikatelské činnosti zákazníka, bez ohledu na to, zda tyto poplatky souvisejí s produkty či nikoli.

Společnost DermaGuru neodpovídá za poplatky vyměřené daňovými a celními úřady země příjemce nebo za poplatky vzniklé u produktů z jiných důvodů, a za jejich úhradu odpovídá zákazník.

Společnost DermaGuru neodpovídá za zpoždění způsobená zabavením produktů daňovými a celními úřady.

Mimořádné okolnosti

Společnost DermaGuru neodpovídá za žádnou ztrátu nebo škodu, která vznikne v důsledku prodlení s plněním povinností nebo jejich nesplnění z důvodu mimořádných okolností mimo přiměřenou kontrolu společnosti DermaGuru.

Odmítnutí poskytnutí služeb

Společnost DermaGuru si vyhrazuje právo odmítnout obsluhu zákazníků, a to mimo jiné z následujících důvodů: nepřevzaté zásilky: pokud zákazník v minulosti nepřevzal svou objednanou zásilku, je společnost DermaGuru oprávněna odmítnout vyřízení dalších objednávek.

falešné nebo neúplné informace: pokud zákazník při objednávce uvede falešné, neúplné nebo nepřesné údaje, včetně doručovacích adres, kontaktních údajů nebo finančních informací, může společnost DermaGuru odmítnout zpracování objednávky.

nesrovnalosti v platbách: pokud se u zákazníka v minulosti vyskytly problémy s platbami, například v případě zrušených plateb, neuhrazených plateb nebo transakcí podezřelých z podvodu, je společnost DermaGuru oprávněna odmítnout další nákupy.

protizákonná činnost: pokud se zákazník jakoukoli formou podílí na protizákonné činnosti nebo je z ní podezřelý, mimo jiné včetně nesprávného použití, nezákonného dovozu nebo distribuce produktů, může společnost DermaGuru odmítnout poskytnutí služeb.

nevhodné chování nebo zneužívání: obsluha zákazníka může být odmítnuta, pokud se zákazník dopustí nečestného jednání, včetně vyhrožování zaměstnancům zákaznického servisu nebo jakéhokoli jiného zneužívání.

zneužívání politiky vracení a výměny zboží: pokud zákazník zneužívá politiku vracení nebo výměny zboží společnosti DermaGuru, například pravidelně vrací produkty po použití nebo neodůvodněně často žádá o výměnu, může společnost DermaGuru odmítnout vyřízení dalších objednávek.

Rozhodné právo a soudní příslušnost

Tyto podmínky, včetně sporů týkajících se jejich existence nebo platnosti, se řídí maďarským právem, a to bez ohledu na jakákoli kolizní pravidla, která by jinak mohla vést k použití práva jiné jurisdikce, a s vyloučením jakýchkoli pravidel mezinárodního práva soukromého, jako je například: úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG).

Veškeré spory vyplývající z těchto podmínek nebo s nimi související, včetně sporů týkajících se jejich existence nebo platnosti, musí být řešeny maďarskými obecnými soudy.

U zákazníků pocházejících ze zemí, které nejsou smluvní stranou dohody o vzájemném uznávání rozsudků s maďarskou jurisdikcí a které jsou smluvní stranou Newyorské úmluvy o rozhodčím řízení, musí být jakýkoli spor vyplývající z těchto podmínek nebo s nimi související, včetně sporů týkajících se jejich existence nebo platnosti, definitivně vyřešen v rámci rozhodčího řízení vedeného Maďarským rozhodčím institutem podle pravidel rozhodčího řízení přijatých Maďarským rozhodčím institutem a platných v době zahájení řízení. Institut vybere jednoho rozhodce, který bude předsedou rozhodčího senátu. Místem rozhodčího řízení je Maďarsko.

Bez ohledu na výše uvedené je společnost DermaGuru vždy oprávněna zahájit právní řízení v rámci domovské jurisdikce zákazníka.

Zvláštní převzetí odpovědnosti kupujícím

Část produktů prodávaných na webových stránkách může být klasifikována jako kosmetické nebo zdravotnické prostředky určené pro profesionální použití vyžadující speciální odborné znalosti a kvalifikaci. Bezpečné a řádné používání těchto produktů je možné pouze s odpovídajícími odbornými znalostmi. Použití těchto produktů v domácím prostředí laiky je přísně zakázáno a je extrémně nebezpečné.

Rizika neodborného použití: tyto produkty jsou vhodné pro zdravotní nebo estetické zákroky a jejich používání v rozporu s určením nebo neodborným způsobem může způsobit vážné a nevratné poškození zdraví.

Kupující podáním objednávky neodvolatelně prohlašuje a zaručuje, že:

- **se plně seznámil s vlastnostmi, složením a podmínkami použití produktu nebo produktů, které si přeje zakoupit.**

- **bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že pokud je použití produktu vázáno na odbornou kvalifikaci (například: kosmetička, lékař, zdravotnický pracovník), pak o jeho použití nebo aplikaci jiné osobě může rozhodnout výhradně osoba, která má potřebnou a platnou odbornou kvalifikaci.**

KUPUJÍCÍ, ZEJMÉNA, ALE NIKOLI VÝHRADNĚ JAKO FYZICKÁ OSOBA, PODÁNÍM OBJEDNÁVKY PŘEBÍRÁ PLNOU A VÝHRADNÍ ODPOVĚDNOST ZA VEŠKERÉ ŠKODY, ÚJMY NEBO JAKÉKOLI NEPŘÍZNVIVÉ NÁSLEDKY VYPLÝVAJÍCÍ Z NEODBORNÉHO POUŽITÍ PRODUKTŮ. PRODÁVAJÍCÍ VÝSLOVNĚ VYLUČUJE VEŠKERÉ SVÉ POVINNOSTI K NÁHRADĚ ŠKODY A ODPOVĚDNOSTI V PŘÍPADĚ CHYBĚJÍCÍ ODBORNÉ KVALIFIKACE NEBO V PŘÍPADĚ POUŽITÍ V ROZPORU S URČENÍM. KUPUJÍCÍ TOTO PODÁNÍM OBJEDNÁVKY VÝSLOVNĚ BERE NA VĚDOMÍ A PŘIJÍMÁ.

Odstoupení od smlouvy

Významná část produktů prodávaných v e-shopu DermaGuru jsou kosmetické a lékařsko-estetické produkty, které přicházejí do přímého kontaktu s tělem nebo povrchem kůže. U této skupiny produktů je ve smyslu § 29 odst. 1 písm. e) nařízení vlády č. 45/2014 (II. 26.) právo na odstoupení od smlouvy vyloučeno, pokud kupující po převzetí obal produktu otevřel nebo jej použil.

Spotřebitel nemůže uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy u produktů v uzavřeném obalu, které nejsou vhodné k vrácení z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů, pokud byly po dodání porušeny.