

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti Iveta Szabóová, so sídlom 93001 Veľké Blahovo 429, IČO: 30369126, vedený v registri Okresný úrad Dunajská Streda, Číslo živnostenského registra 201-4534, tel. +421 918 362 760, e-mail: info@lotuserbalheadspads.sk (ďalej aj ako "predávajúci") a kupujúceho.

Predávajúci je prevádzkovateľ internetového obchodu [www.lotuserbalheadspads.sk](http://www.lotuserbalheadspads.sk)

Kupujúcim je fyzická alebo právnická osoba, ktorá sa registruje prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho alebo si prostredníctvom neho objedná tovar alebo službu (ďalej aj ako "kupujúci").

Používaním internetového obchodu predávajúceho a potvrdením objednávky dáva kupujúci súhlas s týmito obchodnými podmienkami.

Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj

## 2. OBJEDNÁVKA

2.1. Kupujúci objednáva tovar prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho, telefonicky alebo mailom.

Takto vykonaná objednávka sa považuje za záväznú a 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.

2.2. Pri každej objednávke musí kupujúci uviesť meno a priezvisko, telefónne číslo, adresa, e-mail; názov tovaru (objednávka prostredníctvom internetového obchodu predávajúceho tieto podmienky spĺňa automaticky).

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).

2.3. Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim. Najneskôr do 24 hodín (v pracovné dni) predávajúci overí objednávku, spôsob dopravy a oznámi možnú dodaciu dobu alebo termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady. Od tohto termínu je objednávka pre kupujúceho záväzná.

2.4. Kupujúci má právo stornovať objednávku bez poplatku do 24 hodín od objednania tovaru bez udania dôvodu. Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci kupujúcemu písomnou formou.

2.5. V prípade ak predávajúci nevie dodať objednaný tovar, má právo takúto objednávku zrušiť. Pokiaľ už bola suma za objednaný tovar uhradená, zašle ju predávajúci kupujúcemu naspäť bankovým prevodom.

Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je jej pravdivé a úplné vyplnenie. Odoslaná objednávka je návrhom kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva vzniká potvrdením objednávky predávajúcim prostredníctvom e-mailu.

Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci záväzne potvrdzuje, že sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami, a že s nimi súhlasí. Odoslaním elektronickej objednávky kupujúci akceptuje všetky ustanovenia obchodných podmienok v znení platnom v deň odoslania tejto objednávky, taktiež i platnú cenu objednaného tovaru uvedenú na internetovej stránke.

Vlastnícke právo k tovaru prechádza na kupujúceho jeho prevzatím a zaplatením kúpnej ceny.

### 3. DODACIE PODMIENKY

3.1. Dodacie lehoty sú pre rôzne druhy tovaru rôzne. Termín dodávky alebo odberu tovaru bude vždy oznámený kupujúcemu pri overovaní objednávky.

3.2. Vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru od 1 do 3 dní od dátumu overenia objednávky.

3.3. Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladoom, a nie sú k dispozícii ani u výrobcov a dovozcov môže byť dodacia lehota dlhšia.

### 4. CENA, PLATOBNÉ PODMIENKY A PREPRAVNÉ

4.1. Cena tovaru je uvedená na stránke predávajúceho. Ceny môžu podliehať zmenám. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov a dovozcov. Platná cena tovaru bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.

4.2. Kupujúci uhrádza platbu elektronicou platbou.

4.3. Pri odovzdávaní tovaru platí kupujúci cenu za tovar + dopravné a prípadne cenu dobierky.

4.4. Spôsob dopravy si volí kupujúci sám pri vytváraní objednávky v internetovom obchode predávajúceho alebo pri inom spôsobe komunikácie.

4.5. Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená kupujúcemu pri overovaní objednávky.

## 5. PREBRANIE TOVARU

5.1. Kupujúci sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke, prípadne cez e-mail v závislosti od zakúpeného produktu.

5.2. Pri preberaní tovaru 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 so zasielateľskou spoločnosťou spísať Zápis o škode na zásielke. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie tovaru nebudú akceptované.

5.3. Kupujúci nadobúda vlastnícke práva k tovaru až uhradením plnej ceny a ďalších peňažných čiastok dohodnutých v kúpnej zmluve na diaľku na účet predávajúceho. Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho na kupujúceho, ktorý má tovar v držbe, má kupujúci všetky povinnosti uschovávatela veci a je povinný tovar na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné ako tovar predávajúceho.

5.4. Predávajúci je oprávnený požadovať splnenie záväzkov, najmä uhradenie ceny za tovar a to bez ohľadu na to, že vlastníctvo k tovaru ešte neprešlo na kupujúceho.

5.5. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho momentom prevzatia kupujúcim alebo jeho splnomocnencom.

## 6. VOUCHER – DARČEKOVÝ POUKAZ

6.1. Kupujúci má umožnenú voľbu nákupu darčkového poukazu (ďalej voucher) v ním zvolenej hodnote, ktorá prislúcha cene jednotlivých ošetrení.

6.2. Kupujúci má umožnené vyplnenie mena adresáta v prípade, že ho kupuje ako darček.

6.3. Po zaplatení za voucher kupujúcim prostredníctvom platobnej brány obdrží kupujúci voucher na ním zadanú emailovú adresu, nedoručuje sa fyzická kópia, má však umožnené a povolené ho vytlačiť.

6.4. Vouchery majú platnosť 1 rok od dátumu nákupu a je možné ich uplatniť iba v Lotus Herbal Head Spa Dunajská Streda po rezervácii termínu ošetrenia, po ktorom sa voucher predloží pracovníčke.

6.5. Na vouchery sa časť 7. nevzťahuje – nie je možné odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí.

## 7. ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

7.1. Kupujúci je oprávnený bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s tovarom na adresu predávajúceho resp. inú, ktorú predávajúci určí.

7.2. Tovar nesmie byť poškodený, používaný, musí byť v pôvodnom obale a spolu s tovarom musí kupujúci odovzdať všetky dokumenty týkajúce sa predmetného tovaru (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí a pod.), ktoré obdržal pri jeho kúpe. Kupujúci súhlasí a berie na vedomie, že písomnou formou sa v tomto prípade rozumie listina o odstúpení od kúpnej zmluvy podpísaná kupujúcim.

Tovar sa nevracia na dobierku. Takto zaslaný tovar sa neprijíma a vracia späť.

7.3. Pri dodržaní vyššie uvedených povinností kupujúceho, predávajúci prevezme tovar späť a do 15 dní odo dňa odstúpenia zmluvy cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, ktorý kupujúci uhradil za tovar, vráti kupujúcemu vopred dohodnutým spôsobom späť.

7.4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku najmä v nasledovných prípadoch:

a) ak ide o zmluvu, ktorej súčasťou je aj poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť so súhlasom kupujúceho pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy

b) ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je predaj tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť

c) ak ide o zmluvu, ktorej predmetom je predaj tovaru zhotoveného podľa osobitých požiadaviek kupujúceho alebo tovaru určeného osobitne pre jedného kupujúceho, alebo tovaru, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť

7.5. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:

a) tovar sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať

b) zmenila sa cena dodávateľa tovaru

c) vystavená cena tovaru bola chybná

7.6. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť rezerváciu. V takom prípade bude kupujúci kontaktovaný.

7.7. Kupujúci má právo zrušiť rezerváciu minimálne 24 hodín pred termínom rezervácie. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť 50% celkovej sumy rezervovaného ošetrenia.

## 8. ZÁRUKA A SERVIS

8.1. Konkrétne záručné a servisné podmienky sú uvedené v príslušných záručných listoch vybraných tovarov, ktoré kupujúci obdrží pri kúpe tovaru.

8.2. Vo všeobecnosti, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne 24 mesiacov alebo zhora ohraničená dátumom spotreby tovaru. Kupujúcim je v tomto prípade osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný doručiť (pokiaľ to charakter tovaru umožňuje – zastavaný tovar) reklamovaný tovar čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení, vrátane manuálov, záručného listu, faktúry alebo iného dokladu o zaplatení tovaru predávajúcemu. Pri uplatnení reklamácie sa kupujúci riadi pokynmi uvedenými v záručnom liste.

8.3. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, neodbornou montážou, nedodržaním príslušných noriem zo strany kupujúceho alebo osoby, ktorá kupujúcemu montáž vykonávala, alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním.

8.4. V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča kupujúcemu telefonicky oznámiť predávajúcemu, že daný tovar vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila. Na základe týchto informácií sa odporučí kupujúcemu ďalší postup pri vybavovaní reklamácie.

## 9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

9.1. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny predávajúci kontaktuje kupujúceho. Kupujúci má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať.

9.2. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny termínu rezervácie. Pri zmene predávajúci kontaktuje kupujúceho. Kupujúci má právo pri takto upravenej rezervácii objednávku stornovať.

9.3. Kupujúci prehlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami a že s nimi súhlasí.

9.4. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia zmluvy, predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

9.5. Tieto všeobecné obchodné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi

predávajúcim a kupujúcim. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné, a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.

9.6. Práva kupujúceho (spotrebiteľa) vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 634/1992 Zb. v znení neskorších zmien a predpisov a zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji č. 108/2000 Z.z. v znení neskorších zmien a predpisov, zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.

Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka.

9.7. Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú, faxovú (vrátane ručne vypísanej objednávky), elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

9.8. Všetky osobné údaje poskytnuté kupujúcim v rámci objednávky tovaru či registrácie prostredníctvom internetového obchodu [www.lotusherbalheadspads.sk](http://www.lotusherbalheadspads.sk) sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade so zákonom č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov.

Odoslaním objednávky, resp. uzatvorením kúpnej zmluvy, dáva kupujúci v súlade so zák. č. 122/2013 Z.z. súhlas predávajúcemu so spracovaním, zhromažďovaním a uchovávaním jeho osobných údajov pre účely uzavretia kúpnej zmluvy, vybavenia objednávok a súvisiacej komunikácie s kupujúcim.

Kupujúci má právo na prístup k svojim osobným údajom, právo na ich opravu, vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom.

9.9. Predávajúci neposkytuje, nezverejňuje a nesprístupňuje osobné údaje kupujúcich žiadnej ďalšej osobe, s výnimkou: spoločností zabezpečujúcich prepravu tovaru, ktorým sú osobné údaje kupujúcich odovzdávané v minimálnom rozsahu potrebnom na účely doručenia tovaru.

9.10. Súhlas so spracovaním osobných údajov a zasielaním obchodných informácií je udelený na dobu neurčitú a je možné ho kedykoľvek zdarma odvolať výslovným a určitým prejavom v písomnej forme adresovanej predávajúcemu, a to poštou, telefonicky alebo elektronicky na e-mail [info@lotusherbalheadspads.sk](mailto:info@lotusherbalheadspads.sk) Odvolaním súhlasu so spracovaním osobných údajov dôjde zároveň k zrušeniu registrácie.

9.11. Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva.

Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho odpovie zamietavo alebo na ňu do 30 dní odo dňa jej odoslania neodpovie vôbec, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „ARS“).

Formou ARS môžu byť riešené iba spory vyplývajúce zo zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom) a spory s touto zmluvou súvisiace, s výnimkou sporov podľa ust. § 1 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z.z. a sporov, ktorých hodnota neprevyšuje 20 EUR. Návrh na začatie ARS sa podáva k subjektu ARS podľa ust. § 3 citovaného zákona, a to za pomoci k tomu určenej platformy alebo formulára, ktorého vzor tvorí prílohu č. 1 citovaného zákona.

Subjekt ARS môže od kupujúceho požadovať úhradu poplatku za začatie ARS, maximálne však do výšky 5 EUR s DPH. Ak sú na ARS príslušné viaceré subjekty, právo voľby, ktorému z nich podá návrh, má kupujúci. Okrem ARS má spotrebiteľ právo obrátiť sa na vecne a miestne príslušný všeobecný alebo rozhodcovský súd. Platforma ARS je dostupná na internetových stránkach: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_sk](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_sk)