

# Všeobecné obchodné podmienky

## Obchodné podmienky

1. Týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej aj "VOP") sa riadia právne vzťahy medzi spoločnosťou

Obchodné meno: Razal Cosmetics s.r.o.

Sídlo: Zichyho 1274/9 Svätý Peter 946 57, Slovensko

Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri, vedenom Okresným súdom Nitra, oddiel Sro, vložka č.56849/N

IČO: 54050545

IČ DPH: SK2121556129 podľa §7a

**Predávajúci je platiteľom DPH**

### Bankový účet

Banka: Tatra Banka, a.s

Názov príjemcu: Razal Cosmetics s.r.o.

IBAN: SK38 1100 0000 0029 4312 9685

SWIFT: TATRSKBX

(ďalej aj "**Predávajúci**") a každou osobou, ktorá je kupujúcim tovaru, alebo služieb ponúkaného Predávajúcim v Internetovom obchode Predávajúceho, a ktorá vystupuje v pozícii spotrebiteľa v zmysle ďalších ustanovení týchto Všeobecných obchodných podmienok a príslušných zákonov definujúcich spotrebiteľa, v rámci platnej legislatívy Slovenskej republiky najmä zákonov, zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytnutí služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

1.1. Kontakt a adresa predávajúceho je:

Razal Cosmetics s.r.o. , Zichyho 1274/9 , Svätý Peter 946 57, Slovensko

E-mailová adresa: info@novum-beauty.sk

1.2. Týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami sa upravujú právne vzťahy medzi kupujúcimi, ktorí sú spotrebiteľmi a predávajúcim.

2. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetového obchodu Predávajúceho, a ktorá obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky. Kupujúcim je taktiež každá osoba, ktorá zadala objednávku telefonicky, alebo zaslaním emailu.

2.1. Spotrebiteľom je kupujúci, ktorý je fyzickou osobou, a ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy prostredníctvom Internetového obchodu predávajúceho, nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

2.2. Na zmluvné vzťahy (ako aj ďalšie právne vzťahy, ktoré môžu zo zmluvného vzťahu vyplývať) s kupujúcimi, ktorí vystupujú v postavení právnických osôb, resp. s fyzickými osobami – podnikateľmi, ktoré konajú v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti (kupujúcimi, ktorí nevystupujú v postavení spotrebiteľa) sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.

2.3. Zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely týchto Všeobecných obchodných podmienok rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

3. Produkty sú tovary alebo služby, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode predávajúceho.

4. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v Internetovom obchode je Predávajúci.

5. Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému prostredníctvom ktorého prevádzkuje internetový obchod na doméne s názvom **novum-beauty.sk** (ďalej aj "Internetový obchod").

6. Príslušným orgánom vykonávajúci dozor nad zákonnosťou v oblasti ochrany spotrebiteľa je:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie

so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj

Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1

Slovenská republika

Kontakt:

Telefónne číslo: [+421 37 772 02 16](tel:+421377720216)

E-mailová adresa: [nr@soi.sk](mailto:nr@soi.sk)

Webový odkaz na podávanie podnetov: <https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti/Podajte-podnet.soi>

7. V prípade akýchkoľvek sťažností, alebo podnetov, tie spotrebiteľ môže adresovať aj priamo predávajúcemu, pričom odporúča spotrebiteľom, aby sťažností a podnety predávajúcemu adresovali na emailovú adresu predávajúceho: info@novum-beauty.sk

Akákoľvek sťažnosť bude posúdená a vybavená do 10 pracovných dní v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. Pričom o jej vybavení predávajúci informuje spotrebiteľa rovnakou formou, akou spotrebiteľ sťažnosť, alebo podnet predávajúcemu doručil.

## II. Objednávka tovaru a uzatvorenie kúpnej zmluvy

1. Kupujúci objednáva tovar z ponuky Predávajúceho umiestnenej na internetovej adrese **www.shop.novum-beauty.sk**
2. Objednávka je považovaná za riadne vyplnenú, ak obsahuje nasledujúce údaje: identifikácia druhu a množstva objednaného tovaru alebo druhu a rozsahu objednavanej služby, meno a priezvisko alebo označenie obchodnej firmy Kupujúceho, IČO, DIČ a IČ DPH, ak nimi Kupujúci disponuje, emailový a telefonický kontakt Kupujúceho, adresa bydliska, miesta podnikania či sídla Kupujúceho, dodacia adresa Kupujúceho. Za riadne vyplnenú objednávku sa považuje tiež objednávka Kupujúceho, ktorý je zaregistrovaný na internetových stránkach internetového obchodu.
3. Ak nebude objednávka obsahovať náležitosti podľa predchádzajúceho bodu, je považovaná za neúplnú. Predávajúci sa v takom prípade pokúsi kontaktovať Kupujúceho a vyzvať ho k odstráneniu nedostatkov elektronickej objednávky a jej prípadnému spresneniu a/alebo doplneniu. Okamihom doručenia údajov spresňujúcich a/alebo doplňujúcich elektronickej objednávku Predávajúcemu sa elektronickej objednávka považuje za úplnú.
4. Údaje uvádzané v objednávkach budú v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov č. 18/2018 Z. z. použité v rámci obchodného vzťahu medzi Predávajúcim a Kupujúcim, a to v rozsahu a na účely uvedené v týchto VOP a nebudú poskytnuté tretej osobe (s výnimkou osôb zabezpečujúcich ich spracúvanie, vybavovanie objednávok, prepravu tovaru a prípadné reklamácie tovaru).
5. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie všetkých, registračným formulárom požadovaných údajov a náležitostí.
6. Všetky prijaté elektronickej objednávky sú považované za návrh zmluvy a sú záväzné.
7. Kúpna zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim vzniká na základe záväzného potvrdenia elektronickej objednávky v systéme. Predávajúci je povinný potvrdiť e-mailovou správou (na e-mailovú adresu Kupujúceho uvedenú v elektronickej objednávke)

obsah elektronickej objednávky Kupujúceho, a to bezodkladne po jej doručení Predávajúcemu, najneskôr do 24 hodín od doručenia objednávky, inak platí, že k uzavretiu Kúpnej zmluvy medzi Zmluvnými stranami nedošlo. Kupujúci je povinný skontrolovať, či mu v uvedenej lehote bolo doručené potvrdenie objednávky, a to aj v iných priečinkoch e-mailového konta, ako napríklad v spame, a takisto aj obsah elektronickej objednávky uvedený v e-mailovej správe Predávajúcim. V prípade zistenia nezrovnalostí týkajúcich sa obsahu elektronickej objednávky potvrdenej zo strany Predávajúceho je Kupujúci povinný o tom upovedomiť Predávajúceho prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu [info@novum-beauty.sk](mailto:info@novum-beauty.sk).

8. O prijatí objednávky ste automaticky informovaný elektronicou poštou - e-mailom. V detaile každého výrobku aj v potvrdení objednávky je predpokladaná dodacia lehota tovaru, ktorý nebol sklados. Pri každej položke je zobrazené, či je tovar na sklade alebo nie. Pokiaľ tovar nie je na sklade, alebo sklade dodávateľa, budeme Vás bezodkladne informovať o ďalšom termíne dodania.
9. Predmetom uzatvorenej Kúpnej zmluvy je záväzok Predávajúceho dodať Kupujúcemu tovar na určené miesto dodania v dohodnutom množstve, cene, kvalite a termíne a záväzok Kupujúceho tovar v mieste dodania v dohodnutom čase prevziať a zaplatiť zaň v dohodnutom termíne splatnosti kúpnu cenu a poštovné, ak povinnosť zaplatiť poštovné vyplýva z Kúpnej zmluvy.
10. Kupujúci súhlasí s tým, že súčasťou objednávky je jeho povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar, pričom uvedenú skutočnosť výslovne potvrdzuje pri odoslaní elektronickej objednávky, kde je uvedená, že sa jedná o objednávku s povinnosťou platby.
11. Akákoľvek zmena objednávky po uzavretí Kúpnej zmluvy je možná len po vzájomnej dohode Kupujúceho a Predávajúceho.
12. Kúpna zmluva sa uzatvára na dobu do úplného vysporiadania záväzkov zmluvných strán vyplývajúcich z Kúpnej zmluvy, resp. na dobu do okamihu jej zrušenia postupom vyplývajúcim z VOP a príslušných právnych predpisov.
13. Predávajúci nezodpovedá za omeškanie dodávky a za škodu, ktorá bola spôsobená dôsledkom toho, že Kupujúci pri registrácii nezadal všetky požadované údaje a/alebo vyplnil registračný formulár chybné. Predávajúci tiež nezodpovedá za škodu, ktorá bola spôsobená Kupujúcemu dôsledkom toho, že Kupujúci zabudol svoje prístupové heslo a/alebo sa prístupové heslo Kupujúceho dostalo do rúk nepovolovaných osôb bez pričinenia Predávajúceho.

### III. Cenové podmienky

1. Kúpna cena tovarov ponúkaných Predávajúcim prostredníctvom internetového obchodu [www.shop.novum-beauty.sk](http://www.shop.novum-beauty.sk) je uvedená vždy vedľa vybraného tovaru. Kúpna cena sa vždy uvádza s daňou z pridanej hodnoty, ak nie je uvedená inak.
2. Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť/znížiť) ceny tovarov uvedené na [www.shop.novum-beauty.sk](http://www.shop.novum-beauty.sk) s tým, že nové ceny tovarov sú platné dňom ich zverejnenia na [www.shop.novum-beauty.sk](http://www.shop.novum-beauty.sk). Pre Kupujúceho je vždy rozhodujúca cena tovaru uvedená pri tovare v čase odoslania objednávky Predávajúcemu. Prípadné zvýšenie alebo zníženie ceny tovaru Predávajúcim v čase od odoslania objednávky Kupujúcim po doručenie objednaného tovaru alebo v priebehu reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru nemá vplyv na cenu už objednaného tovaru. Kupujúci si je vedomý, že v prípade zníženia ceny tovaru v čase od odoslania objednávky až po ukončenie prípadného reklamačného alebo iného konania v súvislosti s vrátením alebo výmenou tovaru, nemá nárok na vrátenie časti kúpnej ceny za tovar vo výške rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Predávajúcemu. Predávajúci vyhlasuje, že v prípade jeho jednostranného zvýšenia ceny tovaru až po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu nemá nárok na úhradu peňažného rozdielu medzi cenou tovaru v čase odoslania objednávky Kupujúcim Predávajúcemu a cenou tovaru v čase po odoslaní objednávky Kupujúcim Predávajúcemu.
3. V prípade, ak sa na [www.shop.novum-beauty.sk](http://www.shop.novum-beauty.sk) objaví pri niektorom tovare cena evidentne chybná, napr. ak ide o tovar bežne dostupný a všeobecne známy a jeho cena sa odlišuje od ceny obvyklej, alebo z dôvodu chyby systému sa pri tovare objaví cena "0 EUR" alebo "1 EUR", Predávajúci nemá povinnosť tovar dodať za cenu chybnú, ale môže Kupujúcemu ponúknuť dodanie tovaru za cenu riadnu. Ak Kupujúci v tomto prípade s riadnou cenou tovaru nesúhlasí, môže od Kúpnej zmluvy odstúpiť.

### IV. Platobné podmienky

1. Platby sa vykonávajú v EUR, CZK pričom Predávajúci vyžaduje jeden z nasledujúcich spôsobov platby:
  1. **Platba pri dodávke na dobierku:** Pri tomto spôsobe platby Kupujúci uhrádza celú sumu za tovar uvedený v elektronickej objednávke pri prevzatí kuriérovi;
  2. **Platba vopred:** Pri tomto spôsobe platby je Kupujúcemu zaslaný tovar kuriérskou službou po uhradení a pripísaní celej sumy tovaru uvedeného v elektronickej objednávke na účet Razal Cosmetics s.r.o. ( TATRA BANKA: SK381100000002943129685 ) Variabilný symbol: použite číslo Vašej elektronickej objednávky.
  3. Platba kartou cez Barion
2. Kupujúci je povinný vykonať platbu do štyroch pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky, inak kúpna zmluva automaticky zaniká okrem prípadov, kde Kupujúci vyberie možnosť platby na dobierku. Pri spôsobe platby „na dobierku“ vykoná Kupujúci platbu pri prevzatí tovaru, inak mu tovar nebude odovzdaný.
3. Daňový doklad bude Kupujúcemu doručený zároveň s tovarom.

### Prehľad spôsobov doručenia zásielok a spôsobov platby:

SK Kuriér- platba vopred	5€
Kuriér - dobierka	6€
Kuriér- karta	6€

#### Tip: Pri objednávke nad 199 € s DPH:

- v prípade platby vopred doprava **zdarma**.
- v prípade dobierky je účtovaný poplatok za dobierku vo výške **1 €**.

Radi by sme vás upozornili, že vás **v individuálnych prípadoch** budeme kontaktovať a informovať vás o výške dopravného na základe cenníka kuriérскеj spoločnosti. Dopravné bude následne pripočítané k celkovej sume objednávky.

### V. Dodacie podmienky

1. Dodávky elektronickej objednaného tovaru budú podľa dostupnosti tovarov a prevádzkových možností Predávajúceho expedované v čo najkratšom termíne, v prípade tovaru sklados obvykle do 2-4 pracovných dní, v prípade tovaru, ktorý nie je sklados, maximálne do 30 kalendárnych dní (obvykle však 10 – 15 pracovných dní) odo dňa potvrdenia, prijatia elektronickej objednávky Kupujúceho Predávajúcim, a to na miesto dodania uvedené v elektronickej objednávke. Dodacia doba je však rôzna vzhľadom na dostupnosť niektorých tovarov. Pre vybrané tovary, Predávajúci špecifikuje dátum dodania priamo na stránke vybraného tovaru. Kupujúci berie na vedomie, že pri plnení zmluvných záväzkov Predávajúceho majú uvedené dodacie termíny orientačný charakter. V prípade, ak Predávajúci nemôže dodať objednaný tovar v danej lehote, je o tom povinný bezodkladne informovať Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a oznámiť mu nový predpokladaný termín dodania tovaru. Ak lehota na dodanie tovaru presiahne 30 kalendárnych dní od uzavretia Kúpnej zmluvy, Predávajúci je povinný upovedomiť o tom Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a dohodnúť sa s ním na predĺžení dodacej lehoty. Ak Predávajúci nedodá tovar ani v tejto dodatočnej primeranej lehote poskytnutej mu Kupujúcim, Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy a Predávajúci je povinný do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak už bola takýmto spôsobom zo strany Kupujúceho uhradená. Ak je vzhľadom na všetky okolnosti zrejme alebo ak pred uzavretím Kúpnej zmluvy Kupujúci Predávajúceho výslovne informoval o tom, že dodanie tovaru v určenej lehote alebo v určený deň je pre Kupujúceho osobitne dôležité a Predávajúci tovar v tejto lehote nedodal, Kupujúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty na dodanie veci. Ak Predávajúci nemôže dodať objednaný tovar vôbec, takisto je o tom povinný bezodkladne

- informovať Kupujúceho prostredníctvom e-mailu vyplývajúceho z objednávky a dohodnúť sa s ním na náhradnom plnení. V prípade, ak Kupujúci neprejaví záujem o náhradné plnenie zo strany Predávajúceho, je oprávnený odstúpiť od Kúpnej zmluvy a Predávajúci je povinný do 14 dní vrátiť kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak už bola zo strany Kupujúceho takýmto spôsobom uhradená.
- Kupujúci je informovaný o zaslaní objednaného tovaru e-mailom. Status elektronickej objednávky si môže skontrolovať po prihlásení sa v systéme **www.shop.novum-beauty.sk**. O stave elektronickej objednávky je Kupujúci taktiež upozornený e-mailom.
  - Tovar je dodávaný prostredníctvom kuriérskej služby na adresu miesta dodania uvedenú Kupujúcim v elektronickej objednávke. Kupujúci je vopred informovaný o termíne dodania objednávky prostredníctvom elektronickej pošty. Ak je stanovený termín nevyhovujúci, môže sa s Predávajúcim, resp. kuriérskou službou dohodnúť na náhradnom termíne dodania objednávky. V prípade, ak Kupujúci nebude prítomný v čase, ktorý si záväzne dohodol s kuriérskou službou, na mieste dodania a nesplnomocní inú osobu na prevzatie tovaru, Kupujúci zodpovedá za škodu, ktorá vznikla Predávajúcemu a/alebo kuriérskej službe v dôsledku neúspešného dodania tovaru Kupujúcemu. Náklady opätovného dodania tovaru Kupujúcemu znáša Kupujúci. V prípade, ak si Kupujúci dvakrát po sebe neprevezme tovar od dopravcu bez toho, aby sa s Predávajúcim dohodol na predĺžení tejto lehoty, Predávajúci má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy. Ak zo strany Kupujúceho už došlo k úhrade kúpnej ceny, Predávajúci vráti v lehote 14 dní kúpnu cenu na účet Kupujúceho, ak sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak.
  - Vlastnícke právo k tovaru prechádza na Kupujúceho jeho prevzatím a zaplatením kúpnej ceny.
  - Zásielka s tovarom vždy obsahuje faktúru. Odovzdanie tovaru Kupujúcemu je možné, len ak Kupujúci zaplatí kúpnu cenu a poštovné za dodaný tovar, ak povinnosť zaplatiť poštovné vyplýva z kúpnej zmluvy.
  - Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený a podpísať dokument o prevzatí zásielky. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom - kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy a Kupujúci je povinný o tom bezodkladne informovať Predávajúceho, a to za účelom čo najrýchlejšieho doriešenia veci k spokojnosti Kupujúceho.
  - Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci má právo prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu neuznať.
  - Za nepoškodenú, neotvorenú, originálnu zásielku sa považuje iba tá, ktorá je prelepená ochrannou páskou Predávajúceho. Dopravca je povinný odovzdať tovar Kupujúcemu po položkách a na mieste spísať zápisnicu. Za takto vzniknuté škody je zodpovedný dopravca. Ak je balenie prelepené ochrannou páskou Predávajúceho, ktorá je poškodená alebo Kupujúci zistí iné poškodenie balenia alebo známky neoprávneného otvorenia zásielky, je oprávnený tovar od Dopravcu neprevziať a je povinný spísať s Dopravcom o tejto skutočnosti zápis s presným popisom dôvodu neprevzatia zásielky.
  - Kupujúci je povinný takisto bezodkladne po obdržaní tovaru skontrolovať obsah zásielky a v prípade, ak sa dodaný tovar nezhoduje s objednaným tovarom, alebo akokoľvek poškodený prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, resp. Kupujúci objaví iné nedostatky, je povinný o tom bezodkladne informovať Predávajúceho, a to za účelom čo najrýchlejšieho doriešenia veci k spokojnosti Kupujúceho.
  - Komunikácia medzi Kupujúcim a Predávajúcim v zmysle ods. 6 a ods. 9 prebieha prednostne prostredníctvom e-mailu označenom Zmluvnými stranami pri potvrdení objednávky za účelom urýchlenia komunikácie a vybavenia veci.
  - Tovar dodáva Predávajúci výlučne na území Slovenskej republiky.
  - Dodanie tovaru na územie členských štátov Európskej únie, príp. iných štátov sa uskutočňuje na základe predchádzajúceho súhlasu a vzájomného písomného odsúhlasenia si ceny za poštovné a balné a príp. ďalších dodacích podmienok medzi Kupujúcim a Predávajúcim.

## VI. Storno objednávky

- Kupujúci má právo stornovať elektronickej objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred jej záväzným potvrdením zo strany Predávajúceho, a to e-mailom na adresu [info@novum-beauty.sk](mailto:info@novum-beauty.sk).
- Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:
  - v prípade objednávky na dobierku, ak objednávku nebolo možné záväzne potvrdiť najmä pre chybné uvedené telefónne číslo, nedostupnosť, Kupujúci neodpovedá na e-mail a pod.,
  - tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena dodávateľa tovaru. V prípade, že táto situácia nastane, Predávajúci bude okamžite kontaktovať Kupujúceho za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že Kupujúci neprijme navrhnutú dohodu zo strany Predávajúceho a zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho účet v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa zrušenia objednávky Predávajúcim, pokiaľ sa Predávajúci a Kupujúci nedohodnú inak.

## VII. Odstúpenie od zmluvy – právo týkajúce sa spotrebiteľov, poučenie o práve odstúpiť od Kúpnej zmluvy

- Kupujúci, ktorý vo vzťahu k predávajúcemu vystupuje ako Spotrebiteľ, má právo v súlade s ustanovením § 7 odst. 1 a. 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, odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru, pričom táto lehota sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Tovar sa považuje za prevzatý okamihom, keď Kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
  - tovary objednané Kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
  - dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
  - tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
- Kupujúci svoje právo odstúpiť od kúpnej zmluvy uplatňuje písomne na adrese sídla Predávajúceho, uvedenej vyššie a na webstránke **www.shop.novum-beauty.sk**, e-mailom na adrese [info@novum-beauty.sk](mailto:info@novum-beauty.sk) alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, že došlo k odstúpeniu od zmluvy. Kupujúci je na odstúpenie od zmluvy oprávnený použiť formulár, ktorý tvorí prílohu č. 1 týchto podmienok a ktorý sa nachádza aj na webstránke **www.shop.novum-beauty.sk**. Odstúpenie od kúpnej zmluvy musí obsahovať informácie požadované vo formulári odstúpenia, ktorý tvorí a je prílohou týchto VOP, najmä identifikáciu Kupujúceho, číslo a dátum objednávky alebo faktúry, presnú špecifikáciu Tovar a číslo účtu Kupujúceho. V prípade, že Kupujúci svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatní, vráti tovar Predávajúcemu, a to zaslaním na adresu sídla Predávajúceho uvedenú vyššie alebo iným spôsobom vopred dohodnutým s Predávajúcim, a to najneskôr do 14 dní odo dňa, keď svoje právo odstúpiť od zmluvy uplatnil. Odporúčame tovar poistiť, zaslať doporučené.
- Vrátený tovar nesmie javiť známky používania a musí byť zaslaný Predávajúcemu s dokladom o kúpe, s kompletným príslušenstvom, dokumentáciou a pod. Kupujúci má právo po prevzatí tovaru v rámci lehoty na odstúpenie tovar rozbaľiť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je to obvyklé pri nákupe v klasickom kamennom obchode, t.j. odskúšať tovar tak, aby zistil vlastnosti a funkčnosť tovaru, nemá však právo začať tovar používať a po niekoľkých dňoch vrátiť Predávajúcemu (tovar použitý vo väčšom rozsahu ako postačuje na jeho odskúšanie vrátiť nemožno, ak Predávajúci nerozhodne v konkrétnom prípade inak). Ak tovar javí známky poškodenia alebo používania, alebo tovar nie je kompletný, Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru. O sumu zníženia hodnoty tovaru bude ponížená suma, ktorú je povinný vrátiť Predávajúcim. Poškodenie obalu a tovaru samotného bude Predávajúcim akceptované výhradne v rozsahu, v akom mu pri primeranom odskúšaní tovaru v zmysle tohto ustanovenia týchto podmienok nebolo možné zabrániť, t.j. ktoré nepresahuje rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
- Pri odstúpení od kúpnej zmluvy Kupujúci znáša náklady na vrátenie tovaru Predávajúcemu.

5. Predávajúci sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od kúpnej zmluvy, vrátiť Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý Kupujúcim pri platbe za tovar, pokiaľ sa Kupujúci s Predávajúcim nedohodnú inak. Náklady na dopravu, dodanie a poštovné však Predávajúci Kupujúcemu hradí len v rozsahu najlacnejšieho bežného spôsobu doručenia, ktorý je ponúkaný Predávajúcim, bez ohľadu na to, aký spôsob doručenia si zvolil Kupujúci. Bez ohľadu na uvedené, cenu a ďalšie náklady nie je Predávajúci povinný Kupujúcemu vrátiť skôr, ako mu je doručený tovar alebo ako mu Kupujúci preukáže, že mu zaslal tovar späť, ibaže Predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.
6. V súlade so zákonom nemôže Kupujúci odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je:
  1. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Kupujúceho;
  2. tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;
  3. 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;
  4. predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý Predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;
  5. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

## VIII. Reklamačný poriadok

### 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len "VOP") spoločnosti Razal Cosmetics s.r.o. pre internetový obchod dostupný na [www.shop.novum-beauty.sk](http://www.shop.novum-beauty.sk).
2. Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s príslušnými ustanoveniami 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 (ďalej tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), 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 tiež ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku“), pričom Predávajúci týmto reklamačným poriadkom informuje spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie, o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov vrátane informácie o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv týkajúcich sa tovaru zakúpeného v internetovom obchode.
3. Reklamačný poriadok je určený len pre zákazníkov - spotrebiteľov. Zákazník spotrebiteľ je každá osoba (fyzická osoba), ktorá pri uzatvorení a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania (ďalej aj ako "Spotrebiteľ").
4. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na úpravu práv a povinností pri uplatňovaní práv z vadného plnenia pri predaji tovaru medzi nami ako predávajúcim a zákazníkom - Spotrebiteľom ako kupujúcim (ďalej len "Kupujúci" alebo tiež "vy"), vrátane práv vyplývajúcich zo zmluvnej záruky. Práva a povinnosti zmluvných strán sa riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ako aj právny predpis týkajúci sa práv spotrebiteľa. V prípade práv zo zmluvnej záruky sa vzťahy, ktoré z nej vyplývajú, riadia osobitnými záručnými podmienkami.
5. Tento reklamačný poriadok vrátane poskytnutej záruky sa nevzťahuje na tovar resp. nároky z väd tovaru, ktorý bol zakúpený na internetovom obchode akoukoľvek osobou, ktorá sa na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa resp. na účely Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na základe zmluvy uzavretej na diaľku, nepovažuje za Spotrebiteľa. Práva a povinnosti vyplývajúce z uplatnenia nárokov z väd tovaru ako aj postup a spôsob vybavenia uplatnených nárokov z väd tovaru sa v prípade podľa predchádzajúcej vety riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a prípadne ďalšími súvisiacimi predpismi upravujúcimi postavenie a uplatňovanie nárokov z väd tovaru medzi podnikateľskými subjektmi. Ak Kupujúci nie je Spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky.

### 2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má tovar v čase jeho prevzatia Kupujúcim alebo ktoré sa vyskytnú počas trvania záručnej doby, a to v rozsahu a za podmienok stanovených v tomto článku, prípadne v záručnom liste k tovaru. Pri Tovare predávanom za nižšiu cenu, Predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá ani za vady Tovar, na ktoré bol Kupujúci pri uzatvorení Zmluvy upozornený.
2. Nárok na uplatnenie nárokov zo záruky u Predávajúceho Kupujúcemu zaniká:
  - a. nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu,
  - b. uplynutím záručnej doby tovaru,
  - c. ak sa v čase prevzatia tovaru vyskytne vada a pre túto vadu je dohodnutá zľava z kúpnej ceny
  - d. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným Kupujúcim,
  - e. používaním tovaru v nevhodných podmienkach alebo nevhodným spôsobom,
  - 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 SR,
  - h. poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - i. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
  - j. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
  - k. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

### 3. ZÁRUČNÁ DOBA

1. Predávajúci poskytuje spotrebiteľovi záruku k tovaru 24 mesiacov od prevzatia tovaru Kupujúcim, pokiaľ záručný list neuvádza dlhšiu lehotu. V prípade kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľ, je záručná doba v trvaní 12 mesiacov.
2. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu vybavovania reklamácie.
3. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
4. V prípade výmeny tovaru za nový dostane Kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
5. Ak Predávajúci ponúka pri kúpe tovaru Kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar zdarma (darček), je na Kupujúcom, či ponúkaný tovar (darček) prijme. Tovar zdarma (darček) však nie je predaným tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady a na tento tovar sa zákonná záruka nevzťahuje.

### 4. PRÁVA SPOTREBITEĽA ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU

1. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho nároky z väd vo vzťahu k tovaru, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u Predávajúceho.
2. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Za vadu Tovar nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia,

nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia kupujúcim, či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

3. V prípade, že Kupujúci reklamuje tovar v súvislosti s odstrániteľnou vadou, má Kupujúci právo na:
  - bezplatné, včasné a riadne odstránenie reklamovanej vady. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
  - výmenu tovaru alebo súčasti tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
  - výmenu tovaru alebo odstúpenie od zmluvy, ak Kupujúci pre opakované vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
4. V prípade, že Kupujúci reklamuje tovar v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. V prípade, že Kupujúci reklamuje tovar v súvislosti s inou neodstrániteľnou vadou ako je uvedené v predchádzajúcom odseku (napr. v súvislosti s neodstrániteľnou vadou, ktorá nebráni tomu, aby sa mohol tovar riadne užívať ako tovar bez vady), má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.
6. Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré Kupujúcemu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. Nárok na úhradu týchto nákladov sa musí uplatniť do jedného (1) mesiaca od uplynutia lehoty na uplatnenie práva z chybného plnenia.

## 5. POSTUP PRI UPLATNENÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY TOVARU - REKLAMÁCIA

1. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u Predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo ich zistí.
2. Práva vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru uplatňuje Kupujúci u Predávajúceho:
  - zaslaním vadného tovaru spolu s kópiou dokladu o kúpe (daňový doklad/faktúra) a uvedením dôvodu reklamácie na adresu Razal Cosmetics s.r.o., Zichyho 1274/9 Svätý Peter 946 57 a zároveň zistené vady tovaru bezodkladne oznámi na e-mail: [info@novum-beauty.sk](mailto:info@novum-beauty.sk).
3. Po prijatí reklamovaného tovaru vám bude na zadanú e-mailovú adresu zaslané potvrdenie o prijatí reklamovaného tovaru.
4. Kupujúci je povinný pri oznamovaní vady uviesť:
  - svoje údaje v rozsahu meno, priezvisko (obchodné meno, ak Kupujúci nie je spotrebiteľom), kontaktná adresa (sídlo, ak Kupujúci nie je spotrebiteľom), tel. kontakt, e-mailová adresa,
  - druh reklamovaného tovaru,
  - číslo faktúry, číslo a dátum objednávky,
  - dôvod reklamácie, popis vady tovaru a uplatňovaný nárok zo zodpovednosti za vady.
5. Pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru je Kupujúci povinný preukázať, že reklamovaný tovar zakúpil u Predávajúceho. Predávajúci odporúča za týmto účelom predložiť najmä doklad o kúpe (daňový doklad/faktúra), v prípade vyžiadania záručný list.
6. Kupujúci je povinný predložiť reklamovaný tovar kompletný, vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný.
7. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začiatku plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie Predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie Predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, ak Predávajúci reklamáciu nevybavil, má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
8. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená e-mailom, 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.

## 6. POSTUP PRI VYBAVENÍ REKLAMÁCIE

1. Ak Kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže Predávajúci od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru. Predávajúci poskytne Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúce zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
2. Ak Kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy 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 Kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
3. Reklamácia sa považuje za vybavenú ukončením reklamačného konania, teda odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
4. O tom, že reklamácia bola vybavená a akým spôsobom, je Predávajúci povinný informovať Kupujúceho, a to na e-mailovú adresu uvedenú pri reklamácií alebo prostredníctvom iných kontaktných údajov, podľa ktorých bude možné Kupujúceho upozorniť na vybavenie reklamácie. Ak Kupujúci na uplatnenie reklamácie využil službu Retino, ukončenie reklamácie mu bude oznámené pomocou služby Retino. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
5. Ak bol Predávajúcemu zaslaný reklamovaný tovar na reklamáciu dopravcom, bude po vybavení reklamácie automaticky zaslaný na adresu Kupujúceho spolu s potvrdením o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o spôsobe nápravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenia zamietnutia reklamácie.
6. Ak Kupujúci reklamoval tovar osobne v kamennej predajni Predávajúceho, je Kupujúci povinný prevziať reklamovaný tovar bez zbytočného odkladu, najneskôr však do tridsiatich (30) dní odo dňa, keď bol Kupujúci o vybavení reklamácie informovaný. Po uplynutí tejto lehoty je Predávajúci oprávnený účtovať poplatok za uskladnenie v súlade s § 2120 ods. 1 v spojení s § 2159 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Účtuje sa denný poplatok za uskladnenie vo výške 0,5 EUR.

## 7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť obchodných podmienok predávajúceho, pričom je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, a to internetovej stránke internetového obchodu.
2. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté zákonné práva zákazníka.
3. Tento reklamačný poriadok (len pre spotrebiteľov) je platný od 10.06.2022 a nahrádza predchádzajúci reklamačný poriadok.

## IX. Alternatívne riešenie sporov

1. Kupujúci – spotrebiteľ – má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na [info@novum-beauty.sk](mailto:info@novum-beauty.sk)), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Ak Predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva SR: <http://www.economy.gov.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteckych-sporov/146987s>.
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.
3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a Predávajúcim, vyplývajúceho zo Spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmlouvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## X. Ochrana osobných údajov

1. Kupujúci (v prípade, ak je fyzická osoba) oznámi predávajúcemu svoje meno, priezvisko, adresu pre doručenie vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailu. Kupujúci (v prípade, ak je právnická osoba alebo podnikateľ) oznámi predávajúcemu svoje obchodné meno, adresu sídla vrátane PSČ, IČO, DIČ alebo IČ DPH, číslo telefónu a e-mailovú adresu.
2. Predávajúci pri spracovaní osobných údajov postupuje v zmysle Zákona č. 18/2018 o ochrane osobných údajov a spracúva iba osobné údaje nevyhnutné na uzatvorenie spotrebiteľskej zmluvy.
3. Účelom spracovania osobných údajov je ich využitie na plnenie spotrebiteľskej zmluvy, ktorú Predávajúci uzatvára s Kupujúcim vytvorením objednávky v tomto internetovom obchode.
4. Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje v online režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníkovej sekcii, po prihlásení.
5. Osobné údaje môžu byť pre účely plnenia spotrebiteľskej zmluvy poskytnuté tretím stranám – doručovacím spoločnostiam (kuriérom).
6. Predávajúci môže spracúvať osobné údaje na marketingové účely (napríklad pre odosielanie newslettera alebo e-mailov o novinkách, zľavách, akciách a pod.) aj bez predchádzajúceho súhlasu Kupujúceho. Pre tento účel predávajúci spracúva nevyhnutné údaje, ktorými sú meno, priezvisko a e-mailovú adresu kupujúceho. Svoj súhlas so spracovaním údajov na marketingové účely môže Kupujúci kedykoľvek odvolať napríklad odoslaním správy na e-mailovú adresu predávajúceho so žiadosťou o odhlásenie z newslettera. Osobné údaje využívané na marketingové účely nebudú poskytnuté tretím stranám.
7. Marketingový informačný systém Predávajúceho je registrovaný v Evidencii informačných systémov osobných údajov na Úrade pre ochranu osobných údajov.
8. Na základe písomnej žiadosti môže Kupujúci od predávajúceho žiadať:
  1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o jeho osobe spracúvané,
  2. účel spracúvania osobných údajov,
  3. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní svojich osobných údajov v informačnom systéme a o jeho stave v rozsahu:
    1. identifikačné údaje Predávajúceho a zástupcu Predávajúceho, ak bol vymenovaný,
    2. identifikačné údaje sprostredkovateľa; to neplatí, ak Predávajúci pri získavaní osobných údajov nepostupuje podľa Zákona o ochrane osobných údajov,
  4. vo všeobecne zrozumiteľnej forme presnej informácie o zdroji, z ktorého získal jeho osobné údaje na spracúvanie,
  5. vo všeobecne zrozumiteľnej forme odpis jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  6. doplňujúce informácie, ktoré sú s ohľadom na všetky okolnosti a podmienky spracúvania osobných údajov potrebné pre Kupujúceho na zaručenie jeho práv a právom chránených záujmov v rozsahu najmä
    1. poučenie o dobrovoľnosti alebo povinnosti poskytnúť požadované osobné údaje; ak Predávajúci získava osobné údaje Kupujúceho na základe súhlasu Kupujúceho podľa 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, alebo zákona, Predávajúci oznámi Kupujúcemu právny základ, ktorý jej túto povinnosť ukladá, a upovedomí ju o následkoch odmietnutia poskytnúť osobné údaje,
    2. informácie o tretích stranách, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje poskytnuté,
    3. okruh príjemcov, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že im budú osobné údaje sprístupnené,
    4. formu zverejnenia, ak majú byť osobné údaje zverejnené,
    5. tretie krajiny, ak sa predpokladá alebo je zrejmé, že sa do týchto krajín uskutoční prenos osobných údajov,
  7. opravu jeho nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania,
  8. likvidáciu jeho osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania; ak sú predmetom spracúvania úradné doklady obsahujúce osobné údaje, môže požiadať o ich vrátenie,
  9. likvidáciu jeho osobných údajov, ktoré sú predmetom spracúvania, ak došlo k porušeniu Zákona o ochrane osobných údajov, alebo iného platného právneho predpisu EÚ.
9. Kupujúci môže na základe písomnej žiadosti u predávajúceho namietat voči:
  1. spracúvaniu osobných údajov Kupujúceho, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,
  2. využívaniu osobných údajov Kupujúceho na účely priameho marketingu v poštovom styku
  3. alebo poskytovaniu osobných údajov uvedených na účely priameho marketingu.
10. Kupujúci pri podozrení, že jeho osobné údaje sa neoprávnene spracúvajú, môže podať Úradu na ochranu osobných údajov návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov.
11. S cieľom zabezpečiť riadne fungovanie internetového obchodu môže Predávajúci ukladať na zariadení Kupujúceho malé dátové súbory – cookies, vďaka ktorým si internetový obchod môže na určitý čas uchovávať údaje o činnosti a nastaveniach (napr. prihlasovacie meno, jazyk, veľkosť písma a pod.). Internetový obchod predávajúceho používa súbory cookies na zapamätanie si používateľských nastavení Kupujúceho a pre nevyhnutnú funkcionality internetového obchodu. Kupujúci môže všetky súbory cookies uložené v jeho zariadení vymazať a prípadne internetový prehliadač vo svojom zariadení nastaviť tak, aby znemožnil ich ukladanie. V takom prípade bude Kupujúci pri opakovanej návšteve internetového obchodu pravdepodobne musieť manuálne upravovať niektoré nastavenia a niektoré služby alebo funkcie internetového obchodu nemusia byť funkčné.

## XI. Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť tieto obchodné podmienky, zrušiť, pridať alebo upraviť časť alebo celok týchto podmienok bez ďalšieho upozornenia. Prícom objednávky budú podliehať platným podmienkam zo dňa zaslania objednávky Kupujúcim.
2. Predávajúci nezodpovedá Kupujúcemu za ušlý zisk, stratu príležitosti alebo iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nevybavenia objednávky, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.

3. Tieto VOP vstupujú do platnosti dňom uverejnenia na stránke [www.novum-beauty.sk](http://www.novum-beauty.sk)