

# Všeobecné obchodné podmienky internetového obchodu

## www.SkinLovers.sk

### Článok I.

#### Vymedzenie pojmov

1. Prevádzkovateľom internetovej stránky www.SkinLovers.sk (e-shopu) je LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika.
2. Predávajúcim je LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika.
3. Dodávateľom tovarov a služieb ponúkaných v e-shope [www.SkinLovers.sk](http://www.SkinLovers.sk) je LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika.
4. Kupujúcim je každý návštevník e-shopu, ktorý prostredníctvom e-shopu vytvoril záväznú objednávku. Pre účely zákona, najmä zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
5. E-shopom je počítačový systém umiestnený v sieti internet s verejným prístupom, ktorý umožňuje objednávanie tovarov a služieb na diaľku prostredníctvom elektronického zariadenia.
6. Tovarom alebo službou sú všetky produkty zverejnené na stránkach e-shopu, ktoré je možné objednať (majú uvedenú cenu a táto nie nulová).
7. Kupujúci plne uznáva elektronickú komunikáciu, predovšetkým prostredníctvom e-shopu, e-mailovej komunikácie ako aj telefonické komunikácie, pokiaľ je nesporné, že predávajúci komunikuje s kupujúcim alebo ním oprávnenou osobou.
8. Na vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý vznikol inak ako prostredníctvom elektronických zariadení na diaľku a nejedná sa o vzťah medzi poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a príjemcom služieb informačnej spoločnosti sa tieto všeobecné obchodné podmienky uplatnia iba v nevyhnutnom rozsahu, ktorý zodpovedá právnym predpisom a logickému usporiadaniu vecí, pokiaľ medzi nimi nebolo dohodnuté inak.

### Článok II.

#### Cena

1. Všetky uvádzané ceny pri tovare a službách sú konečné vrátane 10% resp. 20 % DPH.
2. Predávajúci je viazaný cenou uvedenou na stránke e-shopu v momente vykonania nákupu.

### Článok III.

#### Objednávka

1. Objednávka vzniká potvrdením procesu objednávania v e-shope výberom tovarov alebo služieb kupujúcim vrátane kompletného vyplnenia objednávkového formuláru a jeho odoslania predávajúcemu. Pre správne a riadne vybavenie objednávky je potrebné vyplniť požadované údaje v objednávke a zvoliť si možnosti dopravy a platby za objednaný tovar alebo služby.
2. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí s cenou objednaných tovarov a služieb. Objednávka sa jej odoslaním stáva pre kupujúceho záväznou, teda je návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy s predávajúcim.
3. Kupujúcemu je po odoslaní objednávky v e-shope automaticky generovaný a odoslaný informačný e-mail o tom, že predávajúcemu bola e-shopom doručená objednávka kupujúceho na spracovanie. Tento e-mail nie je potvrdením tovaru v zmysle ods. 4. tohto článku.
4. V prípade ak je kupujúci vyzvaný k úhrade zálohy resp. zálohovej platby alebo si zvolí platbu prevodom na účet, teda akýkoľvek iný spôsob platby, pri ktorom poukazuje peňažné prostriedky pred dodaním tovaru alebo poskytnutím služby, je povinný túto platbu uskutočniť v lehote stanovenej dodávateľom. V prípade ak v uvedenej dobe splatnosti nebude pripísaná úhrada na účet dodávateľa, predávajúci môže takúto objednávku stornovať pre nesplnenie povinností kupujúceho uhradiť zálohu alebo neuhradenie platby vopred.
5. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho vzniká kúpna zmluva, ktorú je možné meniť alebo dopĺňať len na základe vzájomnej dohody medzi kupujúcim a predávajúcim ak zákon alebo iný právny predpis neustanovuje inak. Potvrdením objednávky zo strany predávajúceho je elektronická správa predávajúceho odoslaná na e-mailovú adresu kupujúceho alebo krátka textová správa odoslaná na mobilné telefónne číslo kupujúceho, ktoré kupujúci uviedol v jeho objednávke s informáciou v akom rozsahu je akceptácia objednávky kupujúceho nesporná. Elektronická správa predávajúceho, ktorou sa objednávku kupujúceho nepotvrďuje, zamieťa alebo odmieta, resp. inak zreteľne neakceptuje je odmietnutie objednávky kupujúceho.
6. Ak predávajúci nie je schopný splniť objednávku alebo jej časť v lehote na vybavenie objednávky pri vynaložení maximálneho úsilia a to z dôvodov napr. že tovar sa nevyrába, nie je dostupný u výrobcu alebo na externom sklade dodávateľa, výrobca vykonal tak závažné zmeny, pre ktoré nie je možné realizovať objednávku alebo z dôvodov vyššej moci, môže predávajúci objednávku stornovať o čom kupujúceho informuje. Taktiež má predávajúci právo zrušiť objednávku, pokiaľ kupujúci v objednávke uviedol nepravdivé alebo zavádzajúce údaje, ktoré nie je možné overiť, napríklad nesprávny e-mail, telefonický kontakt alebo nesprávna resp. neexistujúca adresa. Ak kupujúci zaplatil preddavok, tento je mu povinný predávajúci vrátiť do 14 dní v prípade zrušenia a alebo stornovania objednávky.

#### Článok IV.

##### Platobné podmienky

1. Za tovar a služby v e-shope je možné platiť nasledovnými spôsobmi:
  - a. **platba na dobierku (platíte priamo kuriérovi pri preberaní tovaru alebo na výdajnom mieste Packeta alebo v Zboxe)**
  - b. **platba prostredníctvom online platobnej brány Barion. Platby kartou sa uskutočňujú prostredníctvom systému Barion. Informácie o karte sa nedostanú k obchodníkovi. Poskytovateľ služieb Barion Payment Zrt je inštitúcia pod dohľadom Maďarskej národnej banky a číslo jeho licencie je H-EN-I-1064/2013.**

- c. **platba na základe zálohovej faktúry – vopred, tovar bude expedovaný po prijatí peňažných prostriedkov na náš účet,**
  - d. **platba na základe faktúry so splatnosťou uvedenou vo faktúre,**
  - e. **platbu na základe darčekového poukazu.**
2. Darčekový poukaz predstavuje predplatený objem peňažných prostriedkov, ktoré môže kupujúci využiť pri nákupe na základe dostatku voľných predplatených peňažných prostriedkov. Dátum platnosti kupónu je uvedený na ňom. Nominálnu hodnotu darčekového poukazu je možné dohodnúť s kupujúcim.
  3. Doplátky pre jednotlivé možnosti platieb sú uvedené v čl. VI týchto všeobecných obchodných podmienok.
  4. Predávajúci môže poskytnúť kupujúcemu možnosti zliav:
    - a. zľavu z ceny za registráciu do e-shopu,
    - b. zľavu za opakovaný nákup,
    - c. zľavu na základe jednorazového zľavového kupónu,
  5. Poskytované zľavy nie je možné kumulovať.

## Článok V.

### Dodacie podmienky

1. Predávajúci je povinný do 30 dní od vytvorenia objednávky zaslať kupujúcemu tovar, ak sa nedohodli inak, alebo ak pri tovare nebola uvedená dlhšia dodacia lehota.
2. Ak je tovar skladom je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase.
3. Ak sa v objednávke nachádza viacero tovarov a služieb a časť z nich nie je skladom, informujeme o tom kupujúceho s možnosťou čiastočných dodávok.
4. Spolu s tovarom je zákazníkovi zasielaný návod ako i ostatné dokumenty k tovaru alebo službe od výrobcu.
5. Za miesto plnenia sa považuje miesto, do ktorého je tovar dodávaný.
6. Predávajúci realizuje dopravu ku kupujúcemu prostredníctvom:
  - a. **prostredníctvom služby PACKETA doručenie na adresu, prevádzkovaná spoločnosťou** Packeta Slovakia s. r. o., Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, Slovakia,
  - b. **prostredníctvom služby PACKETA výdajné miesta alebo ZBoxy, prevádzkovaná spoločnosťou** Packeta Slovakia s. r. o., Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava, Slovakia,
  - c. rozvoz v rámci mesta Žilina

## Článok VI.

### Poplatky za prepravu, balné a možnosti platieb

1. Pri platbe vopred na bankový účet na základe zálohovej faktúry alebo prostredníctvom platobných brán si za dopravné účtujeme:

Doručenie na území Slovenskej republiky:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 2 €**
- b. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA doručenie na adresu, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 3,60 €**
- c. **rozvoz v rámci mesta Žilina – 1 €**

Doručenie na území Českej republiky:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 3 € (pri platbe CZK 75Kč)**
- b. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA doručenie na adresu, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 5 € (pri platbe CZK 120Kč)**

Doručenie na území Maďarska:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 3,20 €**

2. Pri platbe na dobierku (platíte pri preberaní kuriérovi alebo na odbernom mieste):

Doručenie na území Slovenskej republiky:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 3 €**
- b. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA doručenie na adresu, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 4,60 €**

Doručenie na území Českej republiky:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 4 € (pri platbe CZK 100Kč)**
- b. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA doručenie na adresu, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 6 € (pri platbe CZK 145Kč)**

Doručenie na území Maďarska:

- a. **pri doprave kuriérskou spoločnosťou PACKETA na PACKETA výdajné miesta a Zboxy, s doručením do 1-3 pracovných dní po expedícii z nášho skladu – 4,20 €**

3. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na inom ako štandardnom (vyššie uvedenom) postupe pri zasielaní tovaru alebo služieb ako aj cien za tieto služby.

4. Predávajúci môže zaslať tovar ktorý je okamžite dostupný kupujúcemu a zvyšnú časť objednávky doručí dodatočne v zákonnej lehote, avšak za predpokladu, že kupujúcemu nebude účtované žiadne dodatočné poštovné, okrem toho, ktoré bolo započítane v objednávke.

## **Článok VII.**

### **Prevod vlastníckeho práva**

1. Vlastnícke právo prechádza z predávajúceho na kupujúceho momentom prevzatia veci od predávajúceho alebo dopravcu.

## **Článok VIII.**

### **Storno kúpnej zmluvy**

1. Stornovať objednaný tovar alebo službu má kupujúci právo do 24 hodín od vzniku kúpnej zmluvy bez storno poplatku pri tovare, ktorý je vyrábaný na zákazku, podľa špecifických požiadaviek spotrebiteľa alebo špeciálne pre jedného spotrebiteľa.

## **Článok IX.**

### **Právo spotrebiteľa vrátiť tovar bez udania dôvodu a poučenie spotrebiteľa**

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 si predávajúci splnil informačné povinnosti podľa tohto zákona, pre ostatné prípady sa uplatňuje ods. 2 alebo 3 Zákona. Ak predmetom kúpnej zmluvy je dodanie tovaru, spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy aj pred dodaním tovaru.
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 počas jeho prevádzkových hodín alebo toto odstúpenie podať na poštovú prepravu najneskôr v posledný deň lehoty na adresu: LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika, prípadne takéto uplatnenie práva je možné uplatniť aj v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. 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.

3. Tovar nám nezasielajte na dobierku, zásielka nebude prevzatá.
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.
5. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.
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. . V prípade kozmetiky: 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,
7. Spotrebiteľ znáša akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré bolo spôsobené jeho používaním nad rámec potrebný pre zistenie funkčnosti a vlastností tovaru.

## **Článok X.**

### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Za zmluvné strany sa pokladá predávajúci a kupujúci.
2. Kupujúci je povinný:
  - a. prevziať objednaný tovar, tým nie je dotknuté právo na odstúpenie od zmluvy,
  - b. zaplatiť za tovar alebo službu dohodnutú odplatu predávajúcemu,
  - c. prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.
3. Predávajúci je povinný:
  - a. dodať zákazníkovi tovar v požadovanej kvalite, množstve a v dohodnutej cene,
  - b. zabezpečiť aby ponúkaný tovar spĺňal právne predpisy platné v SR,
  - c. spolu s tovarom alebo dodatočne zaslať zákazníkovi všetky dokumenty k tovaru ako napríklad faktúru za tovar, reklamačný list, návod na obsluhu v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

## **Článok XI.**

### **Ochrana osobných údajov**

1. Osobné údaje sú spracúvané v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
2. Prevádzkovateľ neposkytuje osobné údaje kupujúceho tretej osobe, okrem zvolenej prepravnej spoločnosti ktorá zabezpečuje doručenie tovaru alebo služieb, alebo štátnym orgánom v prípade kontroly, prípadne sprostredkovateľovi a to na základe vzájomnej zmluvy uzatvorenej podľa Zákona č. 18/2018 Z.z.
3. Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť osobné údaje pred ich sprístupnením neoprávneným osobám, prijatím vhodných technických a organizačných opatrení. Taktiež všetci zamestnanci prevádzkovateľa sú povinní dodržiavať mlčanlivosť vo vzťahu k osobným údajom.
4. Dotknutá osoba má práva vymedzené v zmysle ust. § 19 a nasl. Zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení platných noviel a to konkrétne:
  - a. právo na informácie, ktoré je plnené týmto obsahom a obchodnými podmienkami,

- b. právo požadovať prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby - § 21 Zákona spočíva vo Vašom práve dožadovať sa akým spôsobom a na aké účely sú Vaše údaje spracúvané, pričom túto požiadavku môžete adresovať na kontaktný e-mail.,
  - c. právo na opravu osobných údajov - § 22 Zákona Vám umožňuje opraviť osobné údaje ak sú neaktuálne,
  - d. právo na vymazanie osobných údajov - § 23 Zákona využijete v prípade ak nemáte záujem, aby prevádzkovateľ ďalej spracúval osobné údaje,
  - e. právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov - § 24 Zákona uplatníte v prípade ak sa domnievate, že osobné údaje boli spracúvané v rozpore so zákonom,
  - f. právo namietať spracovanie osobných údajov - § 27 Zákona,
  - g. právo na prenosnosť osobných údajov,
  - h. právo podať podnet na dozorný orgán vo vzťahu k spracúvaným osobným údajom.
5. Prevádzkovateľ od kupujúceho získava nasledovné osobné údaje: titul, meno, priezvisko, adresa, adresa na doručenie, fakturačná adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, ktoré sú spracúvané za účelom korektného vybavenia Vašej objednávky. Tieto osobné údaje sú uchovávané po dobu 10 rokov pre účely archivácie. V rámci vybavenia objednávky dochádza k spracúvaniu osobných údajov za účelom vystavenia faktúr, vystavenia skladových (dodacích) listov, zabezpečenia dopravy ako aj účtovania v účtovníctve.
  6. Prevádzkovateľ poveril sprostredkovateľa, ktorý je prevádzkovateľom internetového portálu heureka.sk so službou Overené zákazníkmi, spoločnosť Heureka Shopping, s.r.o. so sídlom Karolínska 650/1, 186 00 Praha, IČO: 02387727, aby v mene prevádzkovateľa e-shopu spracúvala jednorázovo osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, e-mail a informácie o objednanom tovare za účelom hodnotenia kvality nákupu. Pre účely tohto hodnotenia zašle sprostredkovateľ jednorázový e-mail kupujúcemu s možnosťou hodnotenia.
  7. Prevádzkovateľ poveril sprostredkovateľa, ktorý je prevádzkovateľom internetového portálu pricemania.sk so službou Hodnotenie obchodu, spoločnosť Pricemania s. r. o., so sídlom Karpatská 6, 811 05 Bratislava, IČO: 43860599, aby v mene prevádzkovateľa e-shopu spracúvala jednorázovo osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, e-mail a informácie o objednanom tovare za účelom hodnotenia kvality nákupu. Pre účely tohto hodnotenia zašle sprostredkovateľ jednorázový e-mail kupujúcemu s možnosťou hodnotenia.
  8. Tieto stránky zaznamenávajú vašu IP adresu, informácie o čase koľko času strávite prezeraním tých stránok a informácie o tom z akých stránok k nám prichádzate a aký obsah prechádzate. Cookies sú textové súbory, ktoré sú ukladané vo vašom počítači a používajú sa aj na meranie návštevnosti stránky a prispôbenie zobrazenia stránok a vďaka týmto súborom Vám dokážeme ponúknuť kvalitnejší obsah. Niektoré súbory cookies sú súbormi tretích strán, napr. Youtube, Google a podobne.
  9. Stránka spracúva tzv. technické cookies, ktoré sú nevyhnutné pre riadnu funkčnosť stránky, preferenčné cookies, ktoré obsahujú informácie napr. o vami nastavenom jazyku a mene, a taktiež analytické cookies, ktoré nám pomáhajú pochopiť Vaše správanie na stránke ale aj reklamné cookies, ktoré nám pomáhajú udržať prehľad o vašich záujmoch.. Posledné tri typy cookies môžete odmietnuť.
  10. Súbory cookies si môžete kedykoľvek vymazať alebo ich zbieranie nastaviť priamo v nastaveniach internetového prehliadača ako aj na našej internetovej stránke.
  11. Ak kupujúci súhlasil so spracúvaním osobných údajov v e-shope na účely e-mailového marketingu, súhlasil so zasielaním e-mailových správ na kontaktnú e-mailovú adresu.
  12. Osobné údaje pre e-mailové marketingové účely v rozsahu meno a priezvisko, e-mailová adresa sú poskytnuté na dobu piatich rokov. Tieto osobné údaje nie sú poskytované tretím stranám.

13. Svoj súhlas môže kupujúci kedykoľvek odvolať zaslaním Odvolania so spracúvaním osobných údajov, pričom tieto okamžite mažeme. Odhlásenie je možné aj prostredníctvom odškrtnutia políčka v užívateľskom účte používateľa (ak kupujúci požiadala o vytvorenie užívateľského účtu). Z našej strany Vami poskytnuté osobné údaje už nebudeme používať na účely e-mailového marketingu.

## **Článok XII.**

### **Náhrada škody pri neprevzatí tovaru**

1. Predávajúci má právo na náhradu škody (podľa ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka), v prípade že si kupujúci objednal tovar, ktorý nestornoval resp. neodstúpil od zmluvy a zároveň od dopravcu neprevzal tento tovar alebo po výzve predávajúceho si v prípade zvolenia osobného odberu tovar neprevzal v určenej lehote na odber. Týmto konaním kupujúci porušil svoju povinnosť uvedenú v čl. X bod 2. písm, a), podľa ktorého je kupujúci povinný prevziať objednaný tovar.
2. Pri určovaní výšky náhrady škody predávajúci berie do úvahy predovšetkým dopravné náklady a s tým spojené poplatky v prípade zaslania tovaru, náklady spojené s balením, expedíciou a administráciou objednávky ako aj všetky ostatné náklady, ktoré mu vznikli s realizáciou predmetnej objednávky a zároveň má právo si účtovať i ušlý zisk.
3. Predávajúci má právo aj neuplatniť si právo na náhradu škody alebo si uplatniť toto právo len z časti.

## **Článok XIII.**

### **Záverečné ustanovenia**

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.
2. Neoddeliteľnou súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok sú aj reklamačné podmienky.
3. Odoslaním objednávky kupujúci si prečítal všeobecné obchodné podmienky ako aj reklamačné podmienky.
4. Tieto podmienky boli vypracované v rámci projektu certifikácie e-shopu nakupujbezpecne.sk
5. Tieto všeobecné obchodné podmienky a reklamačné podmienky sú k dispozícii v sídle spoločnosti k nahliadnutiu kupujúcim, ako aj sú zverejnené na internetovej stránke e-shopu.
6. 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 so 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. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s



prevádzkovateľom e-shopu je Slovenská obchodná inšpekcia, Orgán dozoru: Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj Predmestská 71, P.O. Box B-89, 011 79 Žilina, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68, fax č. 041/763 21 39, e-mail: za@soi.sk, internetová adresa: <https://www.soi.sk/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/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.

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. 18/2018 Z.z., Zákona č. 22/2004 Z.z. ako aj Zákona č. 513/1991 Z.z.
8. V prípade uzatvorenia inej zmluvy s kupujúcim s inými podmienkami, majú podmienky uvedené v zmluve prednosť pred všeobecnými obchodnými podmienkami.
9. Tieto všeobecné obchodné podmienky vrátane ich neoddeliteľných súčastí nadobúdajú platnosť a účinnosť 22.02.2023

## **Reklamačné podmienky internetového obchodu www.SkinLovers.sk (e-shopu)**

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom spotrebiteľa.
2. Ak kupujúci je spotrebiteľ (fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania) na všetok ponúkaný tovar sa poskytuje záruka v trvaní 24 mesiacov, ak nie je pri tovare uvedené inak a postupuje sa v zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a týchto reklamačných podmienok. Ak si kupujúci objednal použitú vec a bol o tom kupujúci informovaný,

- záručná doba je 12 mesiacov. Ak kupujúci nie je spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 12 mesiacov a na tieto reklamácie sa nevzťahujú tieto reklamačné podmienky ale postupuje sa podľa Obchodného zákonníka.
3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho ak si tovar preberá kupujúci osobne kupujúci alebo ním splnomocnená osoba, v deň jeho prevzatia.
  4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
  5. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
    - )
    - a) k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
    - b) nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
    - c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzeného prostredia tovaru podľa návodu na používanie,
    - d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
    - e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
    - f) poškodením záručnej plomby alebo jej znehodnotením ak ju produkt obsahuje,
    - g) neodbornou montážou alebo demontážou, ak si to vyžadujú príslušné právne predpisy,
    - h) zásahom do produktu, ktorým sa vykonajú zmeny, ktoré kvalitatívne zlepšujú produkt ale neboli vykonané výrobcom alebo ním poverenou osobou, napr. pretaktovanie procesoru,
    - i) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.
  6. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živej pohrome.
  7. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje taktiež i na bežné opotrebenie tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru. Za vadu nie je možné považovať, ako vyplýva už z povahy veci doba jej minimálnej trvanlivosti alebo doba spotreby, ktorá môže byť obmedzená na kratší čas. Doba minimálnej trvanlivosti, doba použiteľnosti, doba spotreby alebo obdobná doba je uvedená na tovare ak takémuto označeniu tovar podlieha.
  8. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na našu adresu uvedenú nižšie avšak nie na dobierku alebo osobne doniesť na kontaktnú adresu. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k poškodeniu tovaru a odporúčame tovar zaslať doporučené, prípadne ako poistenú zásielku. K tovaru je potrebné pripojiť kópiu dokladu o kúpe (faktúru) a popis vady alebo odporúčame priložiť vyplnený Reklamačný formulár spolu s dokladom o kúpe. Reklamáciu odporúčame zaslať výhradne písomne (poštou) na adresu (nie formou e-mailu): LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika.
  9. Ak predmetom reklamácie je tovar, ktorý je napríklad pevne zabudovaný, kupujúci je povinný poskytnúť maximálnu súčinnosť za účelom vykonania obhliadky predmetu reklamácie predávajúcim alebo tretou osobou určenou predávajúcim.
  10. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň jej doručenia predávajúcemu, najneskôr však momentom, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatiu predmetu reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o vybavení reklamácie bude zaslané písomne.
  11. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví reklamáciu predávajúci ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

12. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- a. ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby táto bola bezodplatne, včas a riadne odstránená, pričom táto vada musí byť odstránená bez zbytočného odkladu,
- b. kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady,
- c. predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú vec, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti,
- d. ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu používaniu veci má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy. Také isté právo má kupujúci v prípade ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať,
- e. ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré však nebránia používaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

13. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, poskytnutím zľavy, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, pričom kupujúci potvrdzuje osobné prevzatie resp. je dokladom aj potvrdenie prepravného podniku v prípade ak kupujúci osobne nepreberá reklamáciu..

14. O výsledku reklamačného konania je spotrebiteľ informovaný v zákonnej lehote.

15. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru, nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť. Odporúčame kupujúcim rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

16. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok, a predávajúci si vyhradzuje právo ich kedykoľvek meniť aj bez predchádzajúceho upozornenia predávajúceho.

17. Kontakt pre zasielanie reklamácií: LUNALI s.r.o. so sídlom Rosina 1010, 0132 22 Rosina, Slovenská republika. Skinlovers.sk@gmail.com

[Reklamačný formulár](#)

[Vzorový formulár odstúpenia od kúpnej zmluvy](#)