Obchodné podmienky

Tieto obchodné podmienky upravujú práva a povinnosti zmluvných strán pri nákupe v internetovom obchode **carecentre.sk**, ktorý predáva profesionálnu kozmetiku Biologique Recherche a doplnkový sortiment určený na domácu starostlivosť.

1. Predávajúci

Obchodné meno: Care Centre s.r.o.
Sídlo: Repašského 1947/3, 841 02 Bratislava – mestská časť Dúbravka
Prevádzka Bratislava: Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava
Prevádzka Malacky: Záhorácka 54/20, 901 01 Malacky
IČO: 52253686
DIČ: 2120993182
IČ DPH: SK2120993182 — predávajúci je platiteľom dane z pridanej hodnoty podľa § 4 zákona o DPH od 20. 7. 2021.
Zápis v obchodnom registri: Mestský súd Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 136220/B
E-mail: info@carecentre.sk
Telefón: 0911 111 473

Orgánom dozoru je Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava.

2. Vymedzenie pojmov

Predávajúci je osoba uvedená v článku 1 týchto podmienok.

Kupujúci je fyzická alebo právnická osoba, ktorá odoslala objednávku prostredníctvom internetového obchodu.

Spotrebiteľ je kupujúci — fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Ustanovenia týchto podmienok, ktoré sa vzťahujú výslovne na spotrebiteľa, sa na ostatných kupujúcich nepoužijú.

Tovar sú kozmetické výrobky a súvisiaci sortiment ponúkaný v internetovom obchode.

Právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode. Právne vzťahy s kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

Ak má spotrebiteľ obvyklý pobyt v inom členskom štáte Európskej únie, do ktorého predávajúci tovar doručuje, použitie slovenského práva ho nezbavuje ochrany, ktorú mu poskytujú ustanovenia právneho poriadku štátu jeho obvyklého pobytu, od ktorých sa nemožno odchýliť dohodou (čl. 6 ods. 2 nariadenia (ES) č. 593/2008 Rím I).

3. Objednávka a uzavretie zmluvy

Kupujúci vytvára objednávku vložením tovaru do košíka a odoslaním objednávkového formulára. Pred odoslaním má možnosť skontrolovať a zmeniť všetky zadané údaje aj obsah objednávky.

Odoslanie objednávky tlačidlom **Objednať s povinnosťou platby** je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy a je spojené s povinnosťou zaplatiť kúpnu cenu.

Kúpna zmluva je uzavretá okamihom, keď predávajúci doručí kupujúcemu na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke potvrdenie objednávky. Prílohou potvrdenia sú tieto obchodné podmienky, reklamačný poriadok a poučenie o odstúpení od zmluvy so vzorovým formulárom.

Zmluvu možno uzavrieť v slovenskom jazyku, v anglickej verzii internetového obchodu v anglickom jazyku alebo v nemeckej verzii internetového obchodu v nemeckom jazyku; anglické a nemecké znenie týchto podmienok sú prekladmi slovenského znenia. Predávajúci zmluvu archivuje v elektronickej podobe. Kupujúcemu nie je prístupná; na požiadanie mu predávajúci zašle jej obsah.

Nákup je možný bez registrácie. Registrácia účtu slúži na prehľad objednávok a uložených adries a nie je podmienkou nákupu.

Ak objednaný tovar nemožno dodať, najmä preto, že sa prestal vyrábať alebo dodávať, alebo ak bola cena tovaru v internetovom obchode uvedená so zjavnou chybou, predávajúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť. O odstúpení kupujúceho bezodkladne informuje e-mailom a už uhradené prostriedky mu vráti najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia rovnakým spôsobom, akým ich kupujúci uhradil.

4. Ceny

Všetky ceny uvedené v internetovom obchode sú konečné a uvedené **vrátane dane z pridanej hodnoty**. Nezahŕňajú cenu dopravy, ktorá sa pripočíta v objednávkovom procese podľa zvoleného spôsobu doručenia.

Pri doručení do iného členského štátu Európskej únie je v cene zahrnutá daň z pridanej hodnoty štátu, do ktorého sa tovar doručuje (osobitná úprava jednotného kontaktného miesta — OSS); konečná cena pre kupujúceho sa tým nemení. Ak kupujúci nakupuje s IČ DPH prideleným v Slovenskej republike, je v cene zahrnutá slovenská daň z pridanej hodnoty aj pri doručení do iného členského štátu, pretože nejde o predaj tovaru na diaľku (§ 14 ods. 1 písm. a) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty). Ak kupujúci nakupuje ako podnikateľ registrovaný pre DPH v inom členskom štáte a uvedie svoje IČ DPH overené v systéme VIES, predávajúci objednávku pred platbou posúdi; ak dodanie bez DPH schváli, tovar odoslaný do iného členského štátu sa fakturuje bez DPH a daň odvedie kupujúci (prenesenie daňovej povinnosti), o čom je kupujúci informovaný e-mailom s odkazom na platbu. Ak predávajúci dodanie bez DPH neschváli, objednávka sa zruší a kupujúci môže objednať znova bez uvedenia IČ DPH. Tovar nie je určený na ďalší predaj.

Pre kupujúceho je záväzná cena platná v čase odoslania objednávky. Prípadná neskoršia zmena ceny v internetovom obchode nemá na už potvrdenú objednávku vplyv.

Ak predávajúci oznamuje zníženie ceny tovaru, uvádza aj predchádzajúcu cenu, z ktorej je zníženie vypočítané. Predchádzajúcou cenou je najnižšia cena, za ktorú predávajúci tovar predával počas 30 dní pred znížením ceny (§ 7 zákona č. 108/2024 Z. z.).

Faktúru k objednávke predávajúci vyhotoví v elektronickej podobe a doručí ju kupujúcemu na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke; kupujúci s vydaním elektronickej faktúry súhlasí (§ 71 ods. 1 písm. b) zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty).

5. Platobné podmienky

Kúpnu cenu je možné uhradiť:

- **na dobierku** — bez príplatku, v hotovosti alebo platobnou kartou pri prevzatí zásielky, podľa možností dopravcu alebo výdajného miesta, a to len pri doručení dopravcom na území Slovenskej republiky,
- **online cez platobnú bránu GoPay** — platobnou kartou Visa alebo Mastercard, cez Apple Pay alebo Google Pay alebo bankovým prevodom.

Osobný odber v salóne kupujúci uhrádza vždy vopred online, pri prevzatí tovaru v salóne už neplatí.

Online platbu spracúva poskytovateľ platobnej brány GoPay; údaje platobnej karty predávajúci nezískava. Spôsoby online platby, ktoré sú práve dostupné, sa zobrazia v objednávkovom procese. Apple Pay sa ponúka len v zariadeniach, ktoré ho podporujú.

Pri online platbe je kúpna cena uhradená okamihom pripísania prostriedkov poskytovateľovi platobnej brány. Tovar zaplatený online predávajúci odošle alebo pripraví na odber až po potvrdení úhrady.

Ak online platba nie je dokončená, objednávka čaká na zaplatenie a kupujúci ju môže uhradiť tlačidlom **Zaplatiť** na stránke potvrdenia objednávky alebo v detaile objednávky vo svojom účte. Tovar je pre nezaplatenú objednávku rezervovaný 60 minút; uvoľnením rezervácie sa objednávka nezrušuje. Predávajúci objednávku zruší, keď poskytovateľ platobnej brány potvrdí, že platba bola zrušená alebo uplynula jej platnosť. Ak výsledok platby nie je známy ani približne sedem dní po odoslaní objednávky, predávajúci ho overí u poskytovateľa platobnej brány ručne; ani vtedy sa objednávka automaticky nezrušuje.

Ak predávajúci prijme platbu po zrušení objednávky alebo po uvoľnení rezervácie a objednaný tovar už nie je k dispozícii, bezodkladne kupujúceho kontaktuje a dohodne s ním dodanie v náhradnom termíne alebo mu prijatú platbu vráti.

6. Dodacie podmienky

Predávajúci doručuje tovar na územie Slovenskej republiky, do Českej republiky a do Rakúskej republiky.

Na území Slovenskej republiky si kupujúci môže zvoliť tieto spôsoby doručenia:

- Packeta — výdajné miesto alebo Z-BOX,
- DPD — doručenie kuriérom na adresu,
- osobný odber v salóne CareCentre Bratislava, Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava, alebo CareCentre Malacky, Záhorácka 54/20, 901 01 Malacky.

Do Českej republiky si kupujúci môže zvoliť Packeta — výdajné miesto alebo Z-BOX, alebo DPD — doručenie kuriérom na adresu. Do Rakúskej republiky predávajúci doručuje len prostredníctvom DPD — doručenie kuriérom na adresu.

Doručenie na územie Slovenskej republiky a do Českej republiky je pri každej objednávke bezplatné, rovnako ako osobný odber. Doručenie do Rakúskej republiky stojí **14,99 €** vrátane DPH; pri objednávke tovaru v hodnote od **300 €** vrátane je bezplatné. Hodnota tovaru sa posudzuje pred uplatnením zľavy a bez ceny dopravy. Spôsoby doručenia sú uvedené na stránke Doprava a platba a v objednávkovom procese pred odoslaním objednávky.

Tovar, ktorý je skladom, predávajúci odovzdá dopravcovi alebo pripraví na osobný odber spravidla **do 2 pracovných dní** od uzavretia zmluvy; pri platbe online plynie táto lehota od pripísania úhrady. Predpokladaná lehota doručenia dopravcom je 1 – 3 pracovné dni na území Slovenskej republiky, 2 – 4 pracovné dni do Českej republiky a 2 – 5 pracovných dní do Rakúskej republiky; počíta sa od uzavretia zmluvy, pri platbe online od pripísania úhrady. Tieto lehoty sú orientačné a nie sú garantované. Ak predávajúci nemôže tovar v tejto lehote dodať, bezodkladne o tom kupujúceho informuje a dohodne s ním náhradný termín. Ak sa strany nedohodnú inak, predávajúci dodá tovar najneskôr do 30 dní od uzavretia zmluvy.

Pri osobnom odbere pošle predávajúci kupujúcemu e-mail, keď je objednávka pripravená na vyzdvihnutie. Pred návštevou salónu je potrebné dohodnúť si čas prevzatia telefonicky alebo e-mailom. Pri odbere v Malackách môže príprava trvať dlhšie, pretože tovar sa presúva z hlavného skladu v Bratislave.

Kupujúcemu odporúčame zásielku pri prevzatí skontrolovať. Zjavné poškodenie obalu je vhodné uviesť do preberacieho protokolu dopravcu alebo zásielku neprevziať a bezodkladne informovať predávajúceho. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tým nie sú dotknuté.

Ak kupujúci zásielku bezdôvodne neprevezme, zmluva tým nezaniká. Predávajúci je oprávnený požadovať náhradu preukázateľných nákladov, ktoré mu tým vznikli, najmä nákladov na doručenie a vrátenie zásielky (§ 522 Občianskeho zákonníka).

7. Nadobudnutie vlastníctva a prechod nebezpečenstva škody

Vlastnícke právo k tovaru a nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádzajú na kupujúceho okamihom dodania, teda keď tovar prevezme kupujúci alebo osoba, ktorú na to určil (§ 613 ods. 2 a § 614 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

8. Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom

Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku **do 14 dní** odo dňa prevzatia tovaru, a to aj bez uvedenia dôvodu (§ 19 a 20 zákona č. 108/2024 Z. z.). Ak spotrebiteľ v jednej

objednávke prevezme viac kusov tovaru dodaných osobitne, lehota plynie odo dňa prevzatia posledného z nich. Lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ odošle oznámenie o odstúpení najneskôr v posledný deň lehoty. Odstúpiť možno aj pred dodaním tovaru a aj len vo vzťahu k časti objednaného tovaru (§ 20 ods. 5 a 10 zákona č. 108/2024 Z. z.).

Odstúpenie môže spotrebiteľ oznámiť:

- online funkciou **Odstúpiť od zmluvy tu**, ktorá je dostupná na stránke Odstúpenie od zmluvy a v pätičke každej stránky internetového obchodu; oznámenie odošle tlačidlom **Potvrdiť odstúpenie od zmluvy** (§ 20a zákona č. 108/2024 Z. z.),
- e-mailom na info@carecentre.sk,
- písomne na adresu prevádzky Care Centre s.r.o., Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava.

Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, nie je to však jeho povinnosť. Ak spotrebiteľ odstúpi online funkciou, predávajúci mu bez zbytočného odkladu pošle e-mailom potvrdenie o prijatí oznámenia, ktoré obsahuje celé oznámenie a dátum a čas jeho odoslania.

Tovar je potrebné zaslať alebo odovzdať na adresu prevádzky Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava, najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia; lehota je zachovaná, ak spotrebiteľ tovar odošle najneskôr v jej posledný deň. **Spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie tovaru** (§ 21 zákona č. 108/2024 Z. z.). Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

Predávajúci vráti spotrebiteľovi všetky prijaté platby vrátane nákladov na doručenie do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení, rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri platbe; iný spôsob je možný len po dohode so spotrebiteľom a bez poplatkov. Platbu na dobierku vráti so súhlasom spotrebiteľa prevodom na účet, ktorý spotrebiteľ uvedie. Ak si spotrebiteľ zvolil iný než najlacnejší ponúkaný spôsob doručenia, predávajúci vracia náklady vo výške najlacnejšieho ponúkaného spôsobu. Pri odstúpení od časti zmluvy vráti predávajúci platby v zodpovedajúcom rozsahu. Predávajúci nie je povinný vrátiť platbu skôr, ako mu je tovar doručený alebo ako spotrebiteľ preukáže jeho odoslanie (§ 22 zákona č. 108/2024 Z. z.).

Spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo zaobchádzaním nad rámec potrebný na zistenie jeho vlastností a funkčnosti.

Kedy odstúpiť nemožno

Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy najmä v prípade tovaru (§ 19 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.):

- 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 — pri kozmetike ide o výrobok, ktorého ochrannú fóliu, plombu alebo bezpečnostný uzáver spotrebiteľ po dodaní odstránil alebo porušil,
- zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa alebo upraveného na mieru,
- ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- ktorý bol po dodaní vzhľadom na svoju povahu neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom.

Tovar s neporušeným ochranným obalom je možné v lehote na odstúpenie vrátiť bez obmedzenia.

9. Zodpovednosť za vady a reklamácie

Predávajúci zodpovedá za vadu, ktorú má tovar v čase dodania a ktorá sa prejaví do 24 mesiacov od dodania (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Ak sa vada prejaví v tejto dobe, predpokladá sa, že ju tovar mal už v čase dodania; to neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Po prvom odstránení vady opravou sa táto doba predlžuje o 12 mesiacov, a to len raz bez ohľadu na počet opráv (§ 619 ods. 4 Občianskeho zákonníka). Vadu je potrebné vytknúť do dvoch mesiacov od jej zistenia, najneskôr do uplynutia tejto doby (§ 621 ods. 3 Občianskeho zákonníka). Harmonizované oznámenie o zákonnej zodpovednosti za vady je uvedené na stránke Zákonná záruka. Postup pri uplatnení a vybavení reklamácie upravuje reklamačný poriadok, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou týchto obchodných podmienok.

Reklamáciu je možné uplatniť e-mailom na info@carecentre.sk, osobne v ktorejkoľvek prevádzke predávajúceho uvedenej v článku 1 (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka) alebo písomne na adresu prevádzky Mliekarenská 5, 821 09 Bratislava.

10. Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, napríklad e-mailom na info@carecentre.sk, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci na žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Príslušným subjektom je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Spotrebiteľ si môže subjekt vybrať. Tým nie je dotknuté jeho právo obrátiť sa na súd.

11. Recenzie produktov

Recenziu produktu môže v internetovom obchode pridať len prihlásený zákazník, ktorý si daný produkt v internetovom obchode kúpil a jeho objednávka bola vybavená. Ten istý produkt môže zákazník hodnotiť jedenkrát. Predávajúci tým overuje, že recenzie produktov pochádzajú od spotrebiteľov, ktorí produkt skutočne kúpili (§ 11 ods. 6 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z.); takéto recenzie sú označené ako **Overený nákup**.

Recenzia sa zverejňuje s krstným menom a začiatočným písmenom priezviska autora. Predávajúci za recenzie neposkytuje žiadnu odmenu, ich obsah nemení a zverejňuje kladné aj záporné recenzie. Odstrániť môže len recenziu, ktorá je nezákonná, vulgárna alebo urážlivá, obsahuje osobné údaje iných osôb alebo reklamu, alebo nesúvisí s produktom. Autor môže požiadať o odstránenie svojej recenzie e-mailom na info@carecentre.sk.

Recenziu, ktorá podľa oznamovateľa obsahuje nezákonný obsah alebo porušuje tieto pravidlá, môže ktokoľvek nahlásiť e-mailom na info@carecentre.sk. V oznámení uvedie produkt a autora recenzie, dôvod, pre ktorý recenziu považuje za nezákonnú alebo neprípustnú, a svoje meno a e-mail. Predávajúci prijatie oznámenia potvrdí, posúdi ho bez zbytočného odkladu a nestranne a o výsledku oznamovateľa informuje. Ak recenziu odstráni, oznámi autorovi e-mailom dôvod a skutočnosti, z ktorých pri rozhodnutí vychádzal; autor môže proti rozhodnutiu namietať na rovnakej adrese. Tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd. Postup vychádza z nariadenia (EÚ) 2022/2065 o digitálnych službách.

Hodnotenia ošetrení zobrazené na úvodnej stránke pochádzajú z rezervačného systému salónu od klientok, ktoré ošetrenie v salóne absolvovali. Predávajúci v nich upravil len pravopis a dĺžku textu bez zmeny ich významu.

12. Ochrana osobných údajov

Predávajúci spracúva osobné údaje kupujúcich v rozsahu a spôsobom opísaným v dokumente Ochrana osobných údajov.

13. Záverečné ustanovenia

Tieto obchodné podmienky sú pre kupujúceho záväzné v znení účinnom v čase odoslania objednávky.

Predávajúci si vyhradzuje právo obchodné podmienky meniť. Zmena nemá vplyv na zmluvy uzavreté pred nadobudnutím jej účinnosti.

Ak je alebo sa stane niektoré ustanovenie týchto podmienok neplatné, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti.

Tieto obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 16. 11. 2026.