

DODACIE A PLATOBNÉ PODMIENKY

DuMax Pharma s.r.o.

Platné a účinné od 1. 10. 2026

Tieto Dodacie a platobné podmienky (ďalej len „Podmienky“) tvoria neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok (VOP) a reklamačného poriadku spoločnosti DuMax Pharma s.r.o. a upravujú pravidlá, ceny, lehoty a postupy pri platbách a doručovaní tovaru zhotovovaného na mieru prostredníctvom elektronického systému na webovom sídle www.dumaxpharma.eu.

1. Identifikácia Predávajúceho a prevádzkovateľa

- **Obchodné meno:** DuMax Pharma s.r.o.
- **Sídlo spoločnosti:** Sládkovičova 124/20, 976 32 Badín, Slovenská republika
- **IČO:** 50 827 219 · **DIČ:** 2120506179
- **IČ DPH:** SK2120506179 (platiteľ DPH podľa § 4 zákona o DPH)
- **Zápis v registri:** Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č.: 31824/S
- **Kontaktný e-mail:** info@dumaxpharma.eu
- **Orgán dozoru:** Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) – Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj, Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1

2. Špecifický charakter tovaru a objednávkový cyklus

2.1. Tovar zhotovený na mieru:

Predmetom predaja nie sú sériovo vyrábané skladové zásoby, ale individuálne a hermeticky balené bylinné zmesi, ktoré Predávajúci mieša, váži a pripravuje na konkrétne denné porcie výlučne na základe jedinečnej receptúry zadanej nezávislým Konzultantom pre konkrétneho Kupujúceho. Kupujúci si kupuje byliny v množstve podľa receptúry; ich zmiešanie a rozdelenie do vrecúšok je bezplatná služba (0,00 EUR).

2.2. Zaradenie do procesu prípravy po platbe:

Miešanie a príprava konkrétnej receptúry sa technologicky začína **až po potvrdení úspešnej úhrady** kúpnej ceny z platobnej brány. Do momentu prijatia úhrady je objednávka nezáväzným návrhom na uzavretie zmluvy.

3. Ceny tovaru a poplatky za dopravu

3.1. Cena zmesi:

Kúpna cena bylinnej zmesi je súčtom cien bylín v receptúre: hmotnosť každej byliny v gramoch × jej cena za 1 gram podľa cenníka bylín. Cenník s cenami vrátane DPH a dátumom, od ktorého platí, je zverejnený na webovom sídle v sekcii Cenník. Zmiešanie a rozdelenie do vrecúšok (jedno vrecúško na každý deň) sa neúčtuje (0,00 EUR). Zmena cenníka sa nevzťahuje na objednávky, ktorých rekapitulácia bola Kupujúcemu doručená pred zmenou.

3.2. Daň z pridanej hodnoty (DPH):

Všetky ceny uvedené v systéme a v rekapitulácii objednávky sú konečné, vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) v zákonnej výške.

3.3. Poštovné, balné a logistika:

K cene bylinnej zmesi sa pripočítava poplatok za dopravu, logistiku a ochranné hygienické balenie tovaru. Výška tohto poplatku závisí od zvoleného spôsobu doručenia a aktuálnych sadzieb zmluvných prepravcov (pre štandardné doručenie v rámci územia Slovenskej republiky je aktuálna orientačná sadzba spravidla od 3,60 EUR, pokiaľ pri konkrétnej akcii alebo programe nie je uvedené inak). **Konečná, presná a záväzná výška nákladov na dopravu a**

balné je Kupujúcemu vždy jednoznačne a transparentne zobrazená ešte pred vykonaním úhrady – priamo v e-mailovej rekapitulácii objednávky a v rozhraní so zhrnutím objednávky pred platbou. Kupujúcemu nebudú za dopravu účtované žiadne dodatočné ani skryté poplatky, ktoré by neboli vopred uvedené v rekapitulácii objednávky.

4. Platobné podmienky a spôsoby úhrady

4.1. Povinnosť platby vopred:

Z dôvodu, že každá bylinná zmes je tovarom zhotoveným na mieru podľa osobitných požiadaviek konkrétného spotrebiteľa, ktorý je po vyhotovení pre tretie osoby nepredajný, **úhrada prebieha výlučne bezhotovostne vopred**.

4.2. Vylúčenie dobierky:

Platba formou dobierky pri prevzatí tovaru je z objektívnych dôvodov ochrany pred znehodnotením zákazkového materiálu vylúčená.

4.3. Spôsob platby (Platobná brána Comgate):

Online platby pre nás zabezpečuje platobná brána Comgate (<https://www.comgate.eu/cs/platebni-brana>). Poskytovateľ služby, spoločnosť **Comgate, a.s.**, je licencovaná platobná inštitúcia pôsobiaca pod dohľadom Českej národnej banky. Platby prebiehajúce cez platobnú bránu sú plne zabezpečené a všetky informácie sú šifrované. Ďalšie informácie a kontakty nájdete na www.comgate.eu.

Spôsob platby si Kupujúci zvolí v zhrnutí objednávky. Po kliknutí na tlačidlo „Zaplatiť“ je presmerovaný na zabezpečenú platobnú bránu Comgate, kde platbu dokončí:

- **Platba platobnou kartou online:** Platba kartami Visa, Mastercard alebo Maestro, prípadne cez Apple Pay alebo Google Pay. Kupujúci zadá údaje karty do zabezpečeného formulára platobnej brány a platbu potvrdí podľa pokynov svojej banky (overenie 3D Secure, napr. v mobilnej aplikácii banky alebo kódom zo SMS). Platba prebehne okamžite. Citlivé údaje z platobnej karty Predávajúci nevidí ani neukladá. Viac o platbe kartou: <https://help.comgate.eu/v1/docs/cs/platby-kartou>
- **Bankový prevod (platobné tlačidlo banky):** Kupujúci si na platobnej bráne vyberie svoju banku, prihlási sa do svojho internetového bankovníctva a potvrdí vopred vyplnený platobný príkaz – suma aj údaje pre spárovanie platby sú vyplnené automaticky. Predávajúci sa o zaplatení spravidla dozvie okamžite; pri niektorých bankách môže potvrdenie platby trvať dlhšie, kým ju banka spracuje. Viac o bankových prevodoch: <https://help.comgate.eu/docs/bankovni-prevody>
- **QR platba:** Platobná brána zobrazí QR kód s vopred vyplnenými údajmi platby. Kupujúci ho naskenuje v mobilnej aplikácii svojej banky a platbu potvrdí. Potvrdenie platby je spravidla okamžité; pri niektorých bankách môže trvať dlhšie, kým platbu banka spracuje.

Po úspešnej platbe je Kupujúci presmerovaný späť na zhrnutie objednávky, kde sa zobrazí potvrdenie o zaplatení, a zároveň mu príde potvrdzujúci e-mail. Ak platba neprebehne (napr. ju Kupujúci zruší alebo ju banka zamietne), objednávka ostáva nezaplatená a platbu je možné zopakovať cez rovnaký odkaz na zhrnutie objednávky.

Kontakt na poskytovateľa platobnej brány (reklamácie a otázky k platbám): Comgate, a.s., Gočárova třída 1754/48b, 500 02 Hradec Králové, Česká republika · e-mail: podpora@comgate.cz · tel.: +420 228 224 267 · web: www.comgate.eu

4.4. Ochrana údajov pri platbe:

Spracúvanie osobných a transakčných údajov pri realizácii platby prebieha v súlade s dokumentom *Zásady ochrany osobných údajov*. Poskytovateľ platobnej brány spracúva platobné údaje v postavení samostatného prevádzkovateľa podľa platných predpisov o platobnom styku.

4.5. Daňový doklad (Faktúra):

Po úspešnom prijatí platby a expedícii tovaru Predávajúci vystaví elektronickú faktúru, ktorá slúži ako daňový doklad a doklad o kúpe. Faktúra je Kupujúcemu doručená elektronicky na e-mailovú adresu zadanú pri objednávke.

5. Dodacie lehoty a expedícia

5.1. Doba prípravy a expedície:

Po prijatí platby je receptúra bezodkladne postúpená personálu prípravy a miešania zmesi. Štandardná lehota expedície (fyzického odovzdania balíka prepravcovi) je **nasledujúci pracovný deň** po prijatí úhrady (pri platbách prijatých v pracovné dni spravidla do 12:00 hod. môže byť objednávka pripravená a expedovaná ešte v ten istý deň). Zákonná krajná lehota na dodanie tovaru je 30 kalendárnych dní od uzavretia zmluvy.

5.2. Spôsob doručenia a prepravcovia:

Prepravu zabezpečujú overené kuriérske spoločnosti (primárne kuriérska služba **Packeta Kuriér** / Packeta Slovakia s.r.o., prípadne zmluvní kuriérski partneri). Tovar je doručovaný **kuriérom priamo na zadanú doručovaciu adresu Kupujúceho** (doručenie do vlastných rúk).

Upozornenie k ochrane súkromia: Prepravnej spoločnosti sú poskytované výlučne kontaktné a doručovacie údaje (meno, adresa, telefón, e-mail). Prepravca nemá prístup k zloženiu ani receptúre zmesi – zloženie zmesi pozná výlučne Predávajúci (personál pripravujúci zmes).

5.3. Doba doručenia prepravcom:

Štandardná doba prepravy od momentu expedície činí **1 až 2 pracovné dni** v rámci územia Slovenskej republiky. Celková predpokladaná doba dodania od zaplattenia je spravidla **2 až 3 pracovné dni**.

5.4. Sledovanie zásielky (Tracking):

Po odovzdaní balíka kuriérovi obdrží Kupujúci automatickú notifikáciu (e-mail a/alebo SMS) priamo od kuriérskej spoločnosti s číslom zásielky, odkazom na online sledovanie pohybu balíka a predpokladaným časovým oknom doručenia.

6. Prevzatie tovaru a postup pri poškodení zásielky

6.1. Prechod nebezpečenstva škody:

Nebezpečenstvo náhodnej skazy, straty a zhoršenia vlastností tovaru prechádza na Kupujúceho okamihom jeho **fyzického prevzatia** od kuriéra na doručovacej adrese (§ 614 Občianskeho zákonníka).

6.2. Kontrola vonkajšieho obalu pri prevzatí:

Kupujúcemu sa v jeho vlastnom záujme dôrazne odporúča pri preberaní zásielky vizuálne skontrolovať stav prepravného obalu (krabice). V prípade zjavne poškodenej zásielky (roztrhnutá krabica, deformácia, premočenie) má Kupujúci plné právo zásielku **od kuriéra neprevziať**. Na mieste s kuriérom odporúčame spísať „**Záznam o škode na zásielke**“ (**škodový protokol**) a o odmietnutí poškodeného balíka ihneď informovať Predávajúceho na e-mail info@dumaxpharma.eu.

6.3. Garancia Predávajúceho pri poškodení prepravou:

Pokiaľ dôjde k preukázateľnému poškodeniu tovaru počas prepravy k zákazníkovi, Predávajúci garantuje, že po nahlásení udalosti **prednostne a na vlastné náklady namieša a odošle novú náhradnú bylinnú zmes**. Spísanie škodového záznamu s kuriérom nie je zákonnou podmienkou pre uplatnenie reklamácie vadného tovaru, avšak výrazne urýchľuje vybavenie poistnej udalosti a okamžité odoslanie novej náhradnej zmesi.

6.4. Skryté poškodenie vnútorného balenia:

Ak bol vonkajší obal neporušený, no po rozbalení Kupujúci zistí, že vnútorné hygienické balenie porcií zmesi je poškodené alebo vysypané, v záujme čo najrýchlejšieho odoslania náhrady sa Kupujúcemu odporúča oznámiť túto skutočnosť bezodkladne (ideálne do 48 hodín od prevzatia) na e-mail info@dumaxpharma.eu spolu s fotografiami poškodenia. Týmto odporúčaním nie sú dotknuté zákonné lehoty na vytknutie vady tovaru podľa platného Reklamačného poriadku.

6.5. Neprevzatie riadnej zásielky Kupujúcim:

Vzhľadom na to, že ide o tovar zhotovený na mieru, neprevzatím riadne doručenej a nepoškodenej zásielky kúpna zmluva nezaniká a Kupujúci sa dostáva do omeškania s prevzatím veci. Ak sa zásielka vráti Predávajúcemu z dôvodu jej nevyzdvihnutia v odbernej lehote alebo nesprávne zadanej doručovacej adresy, Predávajúci tovar uskladní a vyzve Kupujúceho na určenie nového termínu doručenia. Náklady na opätovné doručenie znáša Kupujúci. Vzhľadom na organickú povahu bylinnej zmesi a obmedzenú dobu použiteľnosti, ak Kupujúci neposkytne súčinnosť na opätovné doručenie ani do 30 dní od márneho doručenia (alebo do uplynutia doby minimálnej trvanlivosti), Predávajúci je oprávnený tovar hygienicky zlikvidovať z dôvodu jeho nepredajnosti iným osobám, pričom nárok na vrátenie kúpnej ceny Kupujúcemu nevzniká.

7. Osobitné upozornenie: Vylúčenie práva na odstúpenie od zmluvy

7.1. Zákonná výnimka (§ 19 ods. 1 písm. c) Zákona č. 108/2024 Z. z.):

V súlade s platnou legislatívou na ochranu spotrebiteľa spotrebiteľ **nemôže do 14 dní bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku**, ktorej predmetom je dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru.

7.2. Zákaz bezdôvodného storna:

Po zaplatení objednávky a jej technologickom zaradení do výrobného cyklu už objednávku nie je možné jednostranne zrušiť ani tovar bezdôvodne vrátiť. Týmto ustanovením nie je dotknuté zákonné právo Kupujúceho uplatniť reklamáciu z dôvodu vady tovaru (napr. nesúlad zloženia s receptúrou) v súlade s Reklamačným poriadkom Predávajúceho.

8. Záverečné ustanovenia

8.1. Účinnosť:

Tieto Dodacie a platobné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 1. 10. 2026.

8.2. Vzťah k VOP:

V otázkach výslovne neupravených týmito Podmienkami sa použijú príslušné ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti DuMax Pharma s.r.o., Občianskeho zákonníka a Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V prípade akéhokoľvek rozporu majú prednosť kogentné ustanovenia právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a hlavných VOP.

8.3. Zákaznícka podpora:

Zákaznícka podpora pre otázky k platbám a doručovaniu: info@dumaxpharma.eu.