

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP) A REKLAMAČNÝ PORIADOK

DuMax Pharma s.r.o.

Platné a účinné od 1. 10. 2026

Tieto Všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok (ďalej len „VOP“) upravujú právne vzťahy, práva a povinnosti medzi prevádzkovateľom elektronického obchodu a kupujúcim v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode.

1. Úvodné ustanovenia a definícia pojmov

1.1. Identifikácia Predávajúceho:

Predávajúcim a prevádzkovateľom elektronického systému na doméne www.dumaxpharma.eu je obchodná spoločnosť: DuMax Pharma s.r.o.

Sídlo: Sládkovičova 124/20, 976 32 Badín

IČO: 50827219

DIČ: 2120506179

IČ DPH: SK2120506179

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č.: 31824/S

E-mail: info@dumaxpharma.eu

Telefón: [*firemné číslo !]

(ďalej v texte označovaný len ako „Predávajúci“).

1.2. Vymedzenie základných pojmov:

- Kupujúci:** Fyzická alebo právnická osoba, ktorá prejavila záujem nakupovať tovar prostredníctvom elektronického systému Predávajúceho a ktorá uhradí za tento tovar kúpnu cenu.
- Spotrebiteľ:** Kupujúci – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej, podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- Podnikateľ:** Kupujúci, ktorý nespĺňa definíciu Spotrebiteľa a koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Právne vzťahy s Podnikateľom sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- Konzultant:** Nezávislý odborný partner (tretia osoba), ktorý koná vo vlastnom mene na základe svojho zmluvného alebo iného právneho vzťahu s Kupujúcim. Konzultant po odbornej konzultácii s Kupujúcim zadá do technického systému Predávajúceho špecifické zloženie a receptúru bylinnej zmesi. Konzultant nie je zamestnancom, štatutárnym orgánom, ani splnomocneným zástupcom Predávajúceho a Predávajúci nezodpovedá za jeho konanie ani odporúčania.
- Tovar na mieru:** Bylinná zmes fyzicky namiešaná, odvážená a rozdelená na konkrétne porcie presne podľa individuálnych, osobitných požiadaviek a jedinečnej receptúry zadaných Konzultantom pre konkrétneho Kupujúceho. Kupujúci si kupuje jednotlivé byliny v množstve podľa receptúry a zároveň Predávajúceho poveruje ich zmiešaním a rozdelením do porcií (ďalej len „Služba zmiešania“). Služba zmiešania sa neúčtuje (0,00 EUR).

1.3. Jazyk zmluvy:

Kúpna zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku.

2. Charakter poskytovaného tovaru a důležité upozornění

2.1. Úloha Predávajícího:

Predávající působí výlučně jako technický, výrobný a logistický sprostředkovatel. Na základě explicitního zložení zadaného Konzultantem a na pokyn Kupujícího bylinnou zmes z ním zakúpených bylín v prostředí přísné kontroly kvality a hygieny namieša, odváži, zabalí a odošle priamo Kupujúcemu. Predávající za žiadnych okolností neposkytuje lekárske poradenstvo, nediagnostikuje zdravotný stav, neindikuje liečbu a neurčuje vhodnosť danej zmesi pre konkrétneho klienta.

2.2. Upozornenie a vylúčenie zodpovednosti:

Predávané bylinné zmesi majú charakter potraviny (instantného bylinného nápoja – granulátu – určeného na bežnú spotrebu). V žiadnom prípade nejde o liek, liečivo na lekársky predpis, homeopatický liek ani o zdravotnícku pomôcku v zmysle platnej legislatívy Slovenskej republiky. Akékoľvek informácie o bylinách, hoci sprostredkované Konzultantom, majú len všeobecne informatívny charakter a konzumácia bylinnej zmesi neslúži na prevenciu, diagnostiku, liečbu ani vyliečenie akýchkoľvek ochorení.

2.3. Povinnosť konzultácie:

Konzumácia zmesi nenahrádza odbornú lekársku starostlivosť. Pred začatím konzumácie sa Kupujúcemu dôrazne odporúča poradiť sa so svojím ošetrovúcim lekárom, a to najmä, avšak nie výlučne, v prípadoch, ak je Kupujúci tehotný alebo dojčí, ak je zmes určená pre dieťa, ak sa Kupujúci dlhodobo lieči s chronickým ochorením, ak užíva akékoľvek predpísané lieky (z dôvodu rizika nežiaducich farmakologických interakcií bylín a liečiv), alebo ak trpí preukázanými alergiami na niektorú zo zložiek rastlín. Pri výskyte akýchkoľvek ťažkostí je Spotrebiteľ povinný konzumáciu zmesi bezodkladne ukončiť a vyhľadať odbornú lekársku pomoc.

2.4. Zodpovednosť za zloženie:

Predávající nesie plnú právnú zodpovednosť výlučne za to, že dodaná zmes fyzicky a exaktne zodpovedá zloženiu (receptúre) uvedenému v objednávke zo strany Konzultanta, je hygienicky bezpečná (neobsahuje patogény nad rámec hygienických noriem) a bola zhotovená v súlade s platnými predpismi SR. Predávající však nenesie absolútne žiadnu zodpovednosť za samotné odporúčania, stanovenie porcií a konzultáciu vykonanú Konzultantom. Týmto ustanovením nie sú dotknuté kogentné práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady fyzického produktu ani zo zodpovednosti za škodu spôsobenú vadou výrobku podľa platnej legislatívy.

3. Proces objednávky, plnenie informačnej povinnosti a vznik zmluvy

3.1. Inicializácia objednávky:

Proces realizácie objednávky sa nezakladá na priamom výbere tovaru Spotrebiteľom z plošného katalógu, ale inicializuje sa zadaním konkrétnej, personalizovanej receptúry Konzultantom do zabezpečeného elektronického systému Predávajícího, a to na základe špecifických potrieb Kupujícího.

3.2. Predzmluvné informácie a návrh zmluvy:

Na základe vyhodnotenia zadanej receptúry systémom obdrží Kupujúci na ním zadanú e-mailovú adresu automatickú rekapituláciu objednávky (e-mail s odkazom na stránku so zhrnutím objednávky). Táto rekapitulácia slúži na preukázateľné splnenie predzmluvných informačných povinností Predávajícího podľa § 15 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Rekapitulácia vždy obsahuje:

- presné zloženie namiešanej zmesi,
- dĺžku trvania programu (počet porcií),
- konečnú celkovú cenu vrátane všetkých daní, poštovného a balného,
- zvolený spôsob a adresu doručenia,
- odkaz na zabezpečený platobný portál,
- trvalý odkaz na tieto VOP (ktoré je možné stiahnuť a uchovať),

- výslovné a neprehliadnuteľné poučenie o neexistencii práva Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa článku 6 týchto VOP.

Kupujúci je povinný si doručení rekapituláciu dôkladne vizuálne skontrolovať. V prípade akýchkoľvek zistených nezrovnalostí Kupujúci nesmie platobný odkaz využiť a objednávku neuhrádza, pričom je povinný bezodkladne kontaktovať svojho Konzultanta na vykonanie nápravy v systéme.

3.3. Vznik kúpnej zmluvy:

Doručená e-mailová rekapitulácia objednávky s aktívnym platobným odkazom predstavuje záväzný návrh Predávajúceho na uzavretie zmluvy na diaľku. Kúpna zmluva medzi Predávajúcim a Kupujúcim vzniká právoplatne až okamihom úspešného zaplatenia celkovej kúpnej ceny Kupujúcim prostredníctvom vygenerovaného platobného odkazu. Kým platobná brána nepotvrdí úspešnú úhradu, objednávka nie je záväzná a Predávajúci nezačína s výrobným procesom.

3.4. Storno objednávky a nemožnosť zmien:

Vzhľadom na vysoko individuálnu povahu Tovarů zhotovovaného na mieru sú akékoľvek zmeny špecifikácie receptúry, zmena doručovacích údajov alebo úplné zrušenie (storno) objednávky zo strany Kupujúceho prípustné výlučne len do momentu realizácie úhrady. Vykonaním platby je zmes automaticky technologicky zaradená do výroby a zrušenie objednávky už nie je jednostranne možné.

3.5. Nedostupnosť suroviny:

Ak by sa výnimočne stalo, že objednaná bylinná surovina sa po zaplatení objednávky stane objektívne nedostupnou u dodávateľov Predávajúceho, Predávajúci o tejto prekážke bezodkladne (spravidla e-mailom alebo telefonicky) informuje Kupujúceho a Konzultanta. Pokiaľ je to technologicky možné, Predávajúci s ohľadom na odborné stanovisko Konzultanta ponúkne primerané náhradné riešenie (substitúciu byliny). Pokiaľ Kupujúci takúto náhradu zložky odmietne, Predávajúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť, objednávku zruší a vráti Spotrebiteľovi všetky dovtedy uhradené finančné prostriedky bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 kalendárnych dní od momentu oznámenia zrušenia objednávky, a to rovnakým platobným spôsobom, akým boli prijaté.

4. Kúpna cena a platobné podmienky

4.1. Tvorba ceny:

Cena bylinnej zmesi na mieru sa určuje ako súčet cien bylín, ktoré obsahuje receptúra zadaná Konzultantom: hmotnosť každej byliny v gramoch sa vynásobí jej cenou za 1 gram podľa cenníka bylín platného v čase vytvorenia objednávky. Zmesi sa dodávajú už navážené a rozdelené do vrecúšok (jedno vrecúško na jeden deň programu). Služba zmiešania a rozdelenia do vrecúšok sa neúčtuje (0,00 EUR) a na faktúre je uvedená ako samostatná položka.

4.2. Cenník bylín:

Aktuálny cenník bylín s cenou za 1 gram vrátane DPH je zverejnený na webovom sídle Predávajúceho v sekcii Cenník spolu s dátumom, od ktorého platí. Predávajúci môže cenník meniť; zmena sa nevzťahuje na objednávky, ktorých rekapitulácia bola Kupujúcemu doručená pred zmenou cenníka. Konečná cena konkrétnej objednávky je vždy uvedená v rekapitulácii objednávky a na stránke so zhrnutím objednávky pred platbou.

4.3. Poštovné a balné:

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 – v e-mailovej rekapitulácii objednávky a v rozhraní so zhrnutím objednávky pred platbou. Všetky uvádzané ceny sú konečné a zahŕňajú platnú sadzbu dane z pridanej hodnoty (DPH) podľa platných právnych predpisov SR.

4.4. Akceptované spôsoby platby:

Úhrada za Tovar zhotovený na mieru prebieha výlučne vopred a bezhotovostne, a to online prostredníctvom platobnej brány Comgate – platobnou kartou (Visa, Mastercard, Maestro, vrátane Apple Pay a Google Pay), bankovým prevodom cez platobné tlačidlo banky alebo QR platbou v mobilnej aplikácii banky Kupujúceho. Platbu Kupujúci uskutoční cez bezpečný integrovaný platobný odkaz, ktorý je mu doručený na jeho e-mailovú adresu. Platba formou dobierky pri prevzatí tovaru pri tomto druhu špecifického sortimentu objektívne nie je možná, a to s ohľadom na elimináciu finančného rizika Predávajúceho vyplývajúceho z prípadného neprevzatia a následného trvalého znehodnotenia Tvaru vyrobeného na mieru.

Online platby pre Predávajúceho zabezpečuje platobná brána Comgate. 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. Podrobný postup platby a kontakty na poskytovateľa platobnej brány sú uvedené v Dodaciach a platobných podmienkach a na www.comgate.eu.

4.5. Vrátenie finančných prostriedkov:

V ojedinelých prípadoch, ak preukázateľne vznikne Predávajúcemu zákonná alebo zmluvná povinnosť vrátiť Kupujúcemu prijatú platbu (napr. podľa bodu 3.5 alebo 7.7), Predávajúci tak urobí bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní od momentu vzniku tejto povinnosti. Vrátenie prostriedkov sa uskutoční rovnakým platobným prostriedkom, aký použil Kupujúci pri pôvodnej transakcii, pokiaľ sa zmluvné strany výslovne nedohodnú na inom, pre Spotrebiteľa bezplatnom spôsobe.

5. Dodacie podmienky a prevzatie tovaru

5.1. Doba expedície:

Predávajúci sa zaväzuje požadovanú zmes fyzicky namiešať, odborne zabaliť do hygienicky nezávadných obalov a expedovať bez zbytočného odkladu po preukázateľnom prijatí platby od Kupujúceho. Expedícia prebieha spravidla hneď nasledujúci pracovný deň. Zákonná krajná lehota na dodanie tovaru je 30 dní od uzavretia zmluvy, pokiaľ nezasiahnu okolnosti vylučujúce zodpovednosť (vis maior).

5.2. Spôsob prepravy:

Doručenie tovaru prebieha prostredníctvom externej prepravnej/kuriérskej služby (napríklad sieť spoločnosti Packeta). Štandardná doba samotného doručenia na zadanú doručovaciu adresu činí 1 až 2 pracovné dni od momentu fyzického odovzdania zásielky prepravcovi. O čase doručenia informuje Kupujúceho priamo vybraný prepravca prostredníctvom SMS alebo e-mailovej notifikácie.

5.3. Prechod nebezpečenstva škody:

Nebezpečenstvo náhodnej skazy, straty a náhodného zhoršenia vlastností Tvaru prechádza na Kupujúceho v rozhodujúcom okamihu jeho fyzického prevzatia od doručujúceho kuriéra na doručovacej adrese.

5.4. Kontrola zásielky pri prevzatí:

Kupujúcemu sa v záujme plynulého riešenia možných komplikácií dôrazne odporúča dôkladne vizuálne skontrolovať neporušenosť vonkajšieho transportného obalu (krabice) zásielky bezprostredne pri preberaní tovaru od zástupcu prepravnej spoločnosti. V prípade akéhokoľvek zjavného mechanického poškodenia obalu (napr. zjavné roztrhnutie, premočenie, deformácia krabice) má Kupujúci právo zásielku od prepravcu neprevziať; odporúča sa spísať s kuriérom na mieste tzv. „Záznam o škode na zásielke“ a o tejto udalosti ihneď informovať Predávajúceho e-mailom na adrese info@dumaxpharma.eu.

Dodržanie tohto postupu chráni Kupujúceho a výrazne urýchli vybavenie výmeny poškodeného tovaru. Zákonné práva Spotrebiteľa vyplývajúce zo zodpovednosti za vady tovaru (§ 619 Občianskeho zákonníka) voči Predávajúcemu však zostávajú v plnom rozsahu nedotknuté.

6. Zákonné vylúčenie práva Spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (Osobitné upozornenie)

6.1. Zásada a výnimky:

Zmluvy uzatvárané prostredníctvom elektronického systému Predávajúceho predstavujú tzv. zmluvy uzatvárané na diaľku. Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa vo svojich všeobecných ustanoveniach priznáva spotrebiteľom právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 kalendárnych dní aj bez udania dôvodu. Zákon však v záujme vyváženosti právnych vzťahov obsahuje striktné a exaktné výnimky zamerané na ochranu predávajúcich pri určitých špecifických kategóriách tovarov.

6.2. Aplikácia § 19 ods. 1 písm. c) Zákona č. 108/2024 Z. z.:

V súlade s ustanovením § 19 ods. 1 písm. c) Zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je „dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo tovaru vyrobeného na mieru“.

6.3. Zdôvodnenie nepredajnosti:

Každá jedna bylinná zmes predávaná a expedovaná Predávajúcim je fyzicky namiešaná, detailne odvážená, zosúladená a hermeticky zabalená do jednotlivých porcií výlučne a bez akejkoľvek výnimky na základe jedinečnej individuálnej požiadavky konkrétneho Kupujúceho, ktorá bola vygenerovaná a zadaná prostredníctvom jeho osobného Konzultanta. Takýto hlbkovo personalizovaný Tovar na mieru je z hľadiska hygienickej bezpečnosti, jedinečnosti zloženia a legislatívy o nakladaní s potravinami absolútne nepredajný akejkoľvek inej osobe a po jeho zhotovení ho nemožno vrátiť späť do skladových zásob Predávajúceho.

6.4. Strata práva na bezdôvodné vrátenie:

Vzhľadom na vyššie uvedené nesporné skutočnosti Spotrebiteľ nemá zákonné právo odstúpiť od kúpnej zmluvy (t. j. nemá právo vrátiť tovar do 14 dní bez udania dôvodu) a uhradením kúpnej ceny stráca nárok na vrátenie finančných prostriedkov z dôvodu jednoduchej „zmeny názoru“. Spotrebiteľ je povinný takto zhotovený Tovar na mieru od prepravcu prevziať a uschovať. Na túto skutočnosť a stratu práva na odstúpenie od zmluvy je Spotrebiteľ výslovne a zrozumiteľne upozornený pred odoslaním a úhradou objednávky v rozhraní zhrnutia objednávky a v týchto VOP.

6.5. Ochrana pri vadách:

Týmto ustanovením a vylúčením práva na bezdôvodné vrátenie nie je absolútne žiadnym spôsobom dotknuté, obmedzené ani zrušené právo Spotrebiteľa vytknúť fyzické vady dodaného tovaru a domáhať sa nápravy v rámci štandardného reklamačného procesu podľa článku 7 týchto VOP (Zodpovednosť za vady).

6.6. Podnikateľské subjekty:

V prípade, ak je Kupujúci subjekt definovaný ako Podnikateľ podľa bodu 1.2., ustanovenia o ochrane spotrebiteľa sa naň nevzťahujú a akékoľvek právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu mu z titulu Obchodného zákonníka nevzniká.

7. Zodpovednosť za vady a proces Vytknutia vady (Reklamačný poriadok)

7.1. Právny rámec zodpovednosti:

Práva Spotrebiteľa vyplývajúce zo zodpovednosti Predávajúceho za vady predanej veci sa riadia kogentnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka (najmä ust. § 619 až § 624) a Zákonom o ochrane spotrebiteľa. Práva Kupujúceho, ktorý je Podnikateľom, sa riadia výlučne ustanoveniami Obchodného zákonníka, pričom Podnikateľ má zákonnú povinnosť dodaný tovar podrobiť dôkladnej vizuálnej a fyzickej prehliadke čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovare a akékoľvek zistené vady oznámiť Predávajúcemu okamžite, bez zbytočného odkladu.

7.2. Rozsah zodpovednosti Predávajúceho:

Predávajúci zodpovedá Spotrebiteľovi za to, že dodaný tovar je pri fyzickom prevzatí bez vád a v plnej zhode s uzavretou kúpnu zmluvou. V kontexte predávaného sortimentu Predávajúci garantuje najmä to, že dodaná zmes exaktne a bezodchylné zodpovedá zadanej a uhradenej receptúre od Konzultanta, súhlasí deklarované množstvo

(počet denných porcií) a kvalita vnútorného ochranného balenia, zmes neobsahuje znečistenia a spĺňa zákonné hygienické a kvalitatívne požiadavky na tento druh biologického materiálu.

7.3. Časové obmedzenie zodpovednosti (Lehota na vytknutie vady):

Predávajúci podľa zákona zodpovedá Spotrebiteľovi za vady, ktoré má tovar pri dodaní a ktoré sa prejavia počas doby 24 mesiacov od fyzického dodania tovaru. Keďže však bylinné zmesi sú organickým materiálom a z povahy vecí tovarom, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze, v zmysle ustálenej právnej úpravy sa táto zodpovednosť časovo prísne obmedzuje a končí sa dňom uplynutia doby, počas ktorej sa má tovar použiť. Týmto dňom je dátum spotreby alebo dátum minimálnej trvanlivosti, ktorý je Predávajúcim zreteľne vyznačený priamo na obale produktu. Vady musia byť vytknuté u Predávajúceho v rámci tejto vyznačenej doby použiteľnosti, inak práva Spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady nenávratne zanikajú.

7.4. Oprávnené vytknutie vady (Čo možno reklamovať):

Právo na vytknutie vady (reklamáciu) vzniká Kupujúcemu najmä v týchto objektívnych prípadoch (zoznam nie je taxatívny):

- Doručená zásielka fyzicky obsahuje iný druh tovaru, inú zložku bylín, prípadne úplne iné pomerové zloženie zmesi, než aké bolo zadané v elektronickej objednávke Konzultantom.
- Zásielka je dodaná ako nekompletná (fyzicky chýbajú objednané denné porcie alebo celé balenia zmesi).
- Vnútorné primárne ochranné balenie tovaru bolo poškodené alebo znehodnotené chybou Predávajúceho pred odoslaním (napríklad netesniace, pretrhnuté a do krabice vysypané vrecúška).
- Bylinná zmes je znehodnotená, kontaminovaná cudzími prísadami (nebiologického pôvodu) alebo preukázateľne nemá požadovanú kvalitatívnu úroveň, a to napriek tomu, že Kupujúci po prevzatí striktné dodržiaval podmienky jej správneho skladovania.

7.5. Neoprávnené vytknutie vady (Čo sa za vadu nepovažuje):

Za vadu tovaru zakladajúcu práva z uplatnenia zodpovednosti sa z povahy organických bylinných zmesí v žiadnom prípade nepovažuje najmä:

- Subjektívne negatívne vnímaná alebo nepríjemná chuť, aróma (vôňa) alebo vizuálny vzhľad (farba) pripraveného nápoja, pokiaľ tieto senzorické vlastnosti bezprostredne zodpovedajú prirodzenej povahe a zloženiu namiešaných bylín (napríklad celkom prirodzená, avšak intenzívna horkosť alebo zemitá chuť špecifických koreňov, extraktov a húb obsiahnutých v recepte).
- Nenaplnenie subjektívnych očakávaní Kupujúceho. Bylinné zmesi sú potraviny, nie lieky, a Predávajúci negarantuje žiadny konkrétny výsledok ich konzumácie.
- Akékoľvek znehodnotenie zmesi, ktoré bolo spôsobené nesprávnym alebo nevhodným skladovaním a manipuláciou zo strany Kupujúceho po riadnom prechode nebezpečenstva škody na tovare, teda po jeho prevzatí od kuriéra. Medzi takéto poškodenia patrí napríklad uloženie zmesi do prostredia s nadmernou relatívnou vlhkosťou, vystavenie sálavému teplu či priamemu slnečnému žiareniu, a predovšetkým výskyt sekundárnych plesní v dôsledku vlhkého a neodborného domáceho skladovania.

7.6. Postup pri vytknutí vady (Uplatnenie reklamácie):

Vadu uplatňuje Kupujúci u Predávajúceho formou písomného oznámenia – prioritne prostredníctvom e-mailu zaslaného na kontaktnú adresu info@dumaxpharma.eu, prípadne doporučenou zásielkou na poštovú adresu sídla Predávajúceho. V samotnom oznámení o vytknutí vady Kupujúci zreteľne a čitateľne uvedie:

- presné identifikačné číslo uhradenej objednávky,
- jasný a detailný popis zistenej vady (v čom konkrétne vada spočíva),
- preferovaný a zákonom prípustný spôsob, akým požaduje danú vadu vybaviť (viď bod 7.7).
- Pre rapídne urýchlenie celého reklamačného procesu sa Kupujúcemu dôrazne odporúča k e-mailovému oznámeniu priložiť zreteľné a ostré fotografie či videodokumentáciu objektívne zachytávajúcu uvádzanú vadu (napr. odfotené rozsypané balenie, neidentifikovateľná zložka v balíku a pod.). Predávajúci je povinný po doručení reklamácie vydať Spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu potvrdenie o vytknutí vady vo forme e-mailu (na trvanlivom médiu).

7.7. Práva Spotrebiteľa a proces vybavenia reklamácie:

Predávajúci je podľa Občianskeho zákonníka povinný vytknúť vadu preskúmať a v plnom rozsahu vybaviť bez zbytočného odkladu, najneskôr však v prísnej zákonnej lehote 30 kalendárnych dní od jej riadneho uplatnenia. O spôsobe a výsledku vybavenia vytknutej vady vydá Predávajúci Kupujúcemu písomné potvrdenie.

V prípade oprávnene vytknutej vady má Spotrebiteľ primárne právo požadovať odstránenie vady opravou alebo výmenou tovaru (§ 623 Občianskeho zákonníka). Vzhľadom na biologickú a hygienickú povahu bylinnej zmesi namiešanej na mieru je však fyzická „oprava“ chybnej zmesi (napr. práce selektovania zamiešaných bylín) technicky nemožná a nehygienická. Z toho dôvodu bude oprávnená vada riešená vždy a výlučne bezplatnou výmenou tovaru za novú, správne a bezchybne namiešanú zmes, ktorá bude obratom expedovaná Kupujúcemu.

Iba v prípadoch, ak by ani takáto výmena tovaru za bezchybný kus nebola objektívne možná, prípadne ak by ju Predávajúci nevykonával v stanovenej lehote, alebo by spôsobila Spotrebiteľovi neprimerané a vážne ťažkosti, vzniká Spotrebiteľovi sekundárne právo požadovať zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy úplne odstúpiť (s následným vrátením zaplatenej finančnej čiastky).

Ak Predávajúci po odbornom posúdení reklamáciu vyhodnotí ako neoprávnenú (napríklad vady spôsobené plesňou zo zlého skladovania u klienta) a odmietne ju, je povinný svoje zamietavé rozhodnutie Spotrebiteľovi jasne a písomne zdôvodniť. Ak sa reklamácia preukáže ako oprávnená, všetky účelne a primerane vynaložené náklady bezprostredne spojené s uplatnením tohto práva (najmä preukázateľné náklady Spotrebiteľa na spätnú dopravu vadného tovaru k Predávajúcemu) znáša v zmysle legislatívy Predávajúci.

7.8. Povinnosť súčinnosti pri skladovaní:

Kupujúci berie na vedomie informáciu, že byliny podliehajú oxidácii, navlhnutiu a skaze pri nevhodnom prostredí. Je bezvýhradnou povinnosťou Kupujúceho dôsledne dodržiavať všetky pokyny na uskladnenie (zmes uchovávať výlučne v suchom, dobre vetranom prostredí pri izbovej teplote, a dôsledne chrániť pred prístupom svetla a sálavého tepla), aby sa účinne predišlo nezvratnému znehodnoteniu organických látok v bylinách.

8. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (ARS)

8.1. Právo na nápravu a ARS:

V prípade, ak Spotrebiteľ nie je akokoľvek stotožnený alebo spokojný s formou a konečným spôsobom vybavenia jeho reklamácie Predávajúcim, alebo ak nadobudne na základe iných skutočností odôvodnené presvedčenie, že Predávajúci pri plnení predmetnej zmluvy priamo a závažne porušil jeho zákonné spotrebiteľské práva, má právo obrátiť sa na Predávajúceho s formálnou písomnou žiadosťou o nápravu, odoslanou na e-mail info@dumaxpharma.eu. Ak Predávajúci na túto zaslanú žiadosť odpovie zamietavo, prípadne na ňu v akejkoľvek forme vôbec neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, vzniká Spotrebiteľovi exkluzívne zákonné právo podať návrh na začatie tzv. alternatívneho riešenia sporu (ARS) v intenciách zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pripomíname, že oprávnený návrh na začatie ARS je potrebné podľa zákona podať na príslušný orgán najneskôr do uplynutia jedného (1) roka odo dňa pôvodného doručenia žiadosti o nápravu Predávajúcemu.

8.2. Subjekty ARS:

Príslušným a oprávneným štátnym subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov medzi Spotrebiteľom a Predávajúcim je predovšetkým Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), s ústredným sídlom Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, oficiálna webová stránka inštitúcie: www.soi.sk (priama e-mailová adresa určená pre podnety a návrhy ARS: ars@soi.sk; adr@soi.sk). Spotrebiteľ sa alternatívne môže obrátiť na akýkoľvek iný oprávnený a nezávislý právny subjekt, ktorý je oficiálne zapísaný v aktuálnom zozname subjektov ARS vedenom a zverejnenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky na jeho webovom sídle. Spotrebiteľ plne disponuje zákonným právom slobodne a bez nátlaku si vybrať, na ktorý z uvedených oprávnených subjektov ARS sa so svojím návrhom v rámci mimosúdneho procesu obráti. Týmto inštitútom mimosúdneho a alternatívneho riešenia sporu nie je absolútne nijako dotknuté, zmenšené ani obmedzené základné ústavné právo Spotrebiteľa domáhať sa finálnej ochrany a vymožiteľnosti svojich nárokov štandardnou súdnou cestou podaním žaloby na príslušnom civilnom súde Slovenskej republiky.

9. Ochrana súkromia a Zásady spracúvania osobných údajov (GDPR)

9.1. Rozdelenie dokumentácie:

Ochrana súkromia a zabezpečenie osobných dát Kupujúcich sú pre Predávajúceho najvyššou prioritou. Predávajúci pristupuje k spracúvaniu osobných údajov s maximálnou technickou a organizačnou zodpovednosťou a koná striktne v súlade s ustanoveniami Všeobecného nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (ďalej len „GDPR“) a platným zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Z dôvodu neprehľadnosti a obsiahlosti legislatívnych požiadaviek nie sú všetky informácie o spracúvaní uvedené v týchto VOP, ale všetky detailné podrobnosti – týkajúce sa najmä presných účelov spracúvania, stanovených právnych základov, kategórií príjemcov (ktorými sú spravidla kuriérske spoločnosti, poskytovatelia účtovných softvérov a platobných brán), doby zabezpečeného uchovávania digitálnych dát, ako aj obsiahle a transparentné poučenie o právach dotknutých osôb (napr. právo na výmaz, prístup, opravu) – sú prehľadne a ucelene špecifikované v samostatnom a dedikovanom dokumente s názvom „Zásady ochrany osobných údajov“. Tento kľúčový právny dokument je pre všetkých užívateľov kedykoľvek a nepretržite verejne dostupný vo vyhradenej sekcii na webovej stránke Predávajúceho.

9.2. Upozornenie na spracúvanie osobitnej (citlivej) kategórie údajov:

Predávajúci, Konzultant aj samotný Kupujúci berú na vedomie, že konkrétne zloženie vyžiadanej bylinnej zmesi na mieru môže sprostredkovane napovedať o individuálnych potrebách či fyzickom stave Kupujúceho. Takéto údaje osobitnej kategórie (v zmysle čl. 9 GDPR) sa v systéme Predávajúceho spracúvajú výlučne na základe výslovného, dobrovoľného a informovaného súhlasu, ktorý Kupujúci udelil svojmu Konzultantovi ešte pred samotným zadaním požiadavky a receptúry do objednávkového systému. Kupujúci tento súhlas a správnosť zadaných údajov následne opätovne potvrdzuje pred vykonaním úhrady objednávky. Podmienky spracúvania týchto údajov, ako aj možnosť bezplatného odvolania udeleného súhlasu, sú detailne uvedené v dokumente „Zásady ochrany osobných údajov“.

10. Záverečné, prechodné a ochranné ustanovenia

10.1. Právna záväznosť a rozhodný čas:

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sa vo svojom plnom a nezmenenom rozsahu záväzne vzťahujú na všetky zmluvy na diaľku uzavreté od momentu ich deklarovanej účinnosti, a to vždy a striktne len v znení, v akom boli verejne dostupné na webovej stránke Predávajúceho presne v ten deň a v tom čase, kedy došlo k legálnemu uzavretiu kúpnej zmluvy (t. j. v deň a hodinu úspešného preukázateľného uhradenia platby za tovar zo strany Kupujúceho).

10.2. Akceptácia podmienok pri platbe:

Aktívnym zaškrtnutím príslušného poľa v rozhraní zhrnutia objednávky pred platbou a samotným uskutočnením úhrady kúpnej ceny Kupujúci záväzne potvrdzuje a deklaruje, že mu boli všetky ustanovenia týchto VOP riadne a včas sprístupnené (v podobe trvalého odkazu zaslaného spoločne s e-mailovou rekapituláciou objednávky ešte pred vykonaním úhrady), že mal vytvorený dostatočný časový, vizuálny i vedomostný priestor sa s ich plným obsahom do detailu a nerušene oboznámiť, plne ich právnemu a procesnému zneniu porozumel, akceptuje všetky podmienky vrátane poučenia o nemožnosti vrátiť tovar zhotovený na mieru, a vyjadruje s nimi svoj súhlas vo všetkých ich bodoch a odsekoch, a to bez akýchkoľvek výhrad alebo doplňujúcich podmienok.

10.3. Voľba práva a nedotknuteľnosť spotrebiteľských práv:

Všetky právne a obchodné vzťahy, procedúry a spory, ktoré vzniknú z titulu tejto zmluvy a ktoré nie sú výslovne, detailne alebo čiastočne upravené a špecifikované textom týchto VOP, sa riadia výlučne platným hmotným a procesným právom Slovenskej republiky, bez ohľadu na národnosť Kupujúceho. Na vzťahy so Spotrebiteľmi sa subsidiárne aplikuje najmä Občiansky zákonník a ustanovenia Zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. V prípade, ak je kúpna zmluva uzavretá so subjektom konajúcim v rámci svojej podnikateľskej činnosti (Podnikateľom), aplikujú sa primárne a prednostne ustanovenia Obchodného zákonníka. Prevádzkovateľ výslovne deklaruje a zaručuje, že absolútne žiadne z ustanovení implementovaných v týchto VOP nijakým spôsobom

úmyselne neobmedzuje, neskracuje a nemá negatívny vplyv na akékoľvek kogentné (t. j. zákonom pevne garantované, nevylúčiteľné a nezriechnuteľné) práva udelené Spotrebiteľovi platnou legislatívou Európskej únie a Slovenskej republiky.

10.4. Možnosť zmien VOP:

Predávajúci si pre udržanie súladu s dynamicky meniacou sa legislatívou a technologickým vývojom plne vyhradzuje právo na jednostrannú zmenu, doplnenie a aktualizáciu týchto VOP. Akákoľvek takáto zmena v dokumente sa však v žiadnom prípade a z hľadiska princípu právnej istoty nevzťahuje retroaktívne na objednávky doručené a zmluvy uzavreté pred jej vydaním. Nové znenie je platné a právne účinné výhradne a len pre objednávky, ktoré boli uskutočnené a uhradené až po dátume oficiálneho zverejnenia revidovaného a nového znenia VOP na príslušnej webovej stránke Predávajúceho.

10.5. Salvátorská klauzula (Právna poistka):

Ak by sa v budúcnosti (napríklad v dôsledku neočakávanej a náhlej zmeny ústavy, vnútroštátnej legislatívy SR, záväzných smerníc EÚ, alebo na základe právoplatného rozhodnutia príslušného súdneho orgánu) akékoľvek jednotlivé ustanovenie, odsek alebo bod týchto VOP ukázalo z právneho hľadiska ako čiastočne alebo úplne neplatné, neúčinné alebo prakticky nevymáhateľné, táto izolovaná skutočnosť nemá absolútne žiadny negatívny vplyv na platnosť, účinnosť a pretrvávajúcu vymožitelnosť všetkých ostatných zostávajúcich ustanovení tohto dokumentu. Vadné ustanovenie bude interpretované tak, aby sa čo najviac priblížilo k pôvodnému ekonomickému a logickému účelu, ktorý Predávajúci sledoval pri jeho koncipovaní.

10.6. Orgán štátneho dozoru (Úradná adresa):

Výkon priebežného štátneho dozoru nad kontrolou dodržiavania zákonných povinností Predávajúceho na vnútornom trhu vo veciach plnenia povinností ochrany spotrebiteľa (predaj na diaľku, informačné povinnosti) vykonáva nezávislá Slovenská obchodná inšpekcia (SOI). Vzhľadom na miestnu príslušnosť sídla Predávajúceho je týmto povereným a príslušným regionálnym pracoviskom: Inšpektorát SOI pre Banskobystrický kraj

Pobočka a adresa pre styk s verejnosťou a doručovanie: Dolná 46, 974 00 Banská Bystrica 1
Slovenská republika.

10.7. Účinnosť dokumentu:

Toto zrevidované, právne konsolidované znenie Všeobecných obchodných podmienok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1. 10. 2026. Všetky predchádzajúce verzie podmienok vydané pred týmto dátumom automaticky strácajú svoju platnosť pre všetky nové objednávky prijaté po tomto termíne.