

## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY SPOLOČNOSTI

PHARMACARE SLOVAKIA, s.r.o.

so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor,

IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830

zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N

(ďalej len „spoločnosť“)

pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese:  
<https://www.pharmacare.sk/>

### Článok 1

#### Všeobecné ustanovenia

1.1 Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len "obchodné podmienky") upravujú práva a povinnosti obchodnej spoločnosti PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N (ďalej len „predávajúci“), a fyzických alebo právnických osôb (ďalej len „kupujúci“) pri predaji tovaru prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného na internetovej stránke <https://www.pharmacare.sk/> (ďalej len "internetový obchod").

1.2 Tieto obchodné podmienky upravujú najmä práva a povinnosti zmluvných strán pri uzatváraní kúpnych zmlúv na diaľku prostredníctvom internetového obchodu, práva a povinnosti vyplývajúce z uzatvorených kúpnych zmlúv a podmienky používania internetového obchodu.

1.3 Na právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ďalších všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

1.4 Predávajúci je oprávnený tieto obchodné podmienky jednostranne meniť alebo dopĺňať. Zmeny obchodných podmienok nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na internetovej stránke predávajúceho. Na objednávku kupujúceho sa vždy vzťahuje znenie obchodných podmienok účinné v čase jej odoslania.

1.5 Obchodné podmienky sú zverejnené na internetovej stránke <https://www.pharmacare.sk/> a kupujúcemu sú zaslané v elektronickej podobe spolu s potvrdením prijatia objednávky.

1.6 Kontaktné údaje spoločnosti:

PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ:

2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N,

email: [info@pharmacare.sk](mailto:info@pharmacare.sk), gsm: +421 948 55 22 89

(ďalej ako „predávajúci“)

#### 1.7 Orgán dozoru:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

**Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj**

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

Odbor výkonu dozoru

tel. č. 037/772 02 16

fax č. 037/772 00 24

## Článok 2

### Zmluvné strany a druhy kúpnych zmlúv

2.1 Predávajúci je podnikateľom, ktorý prostredníctvom internetového obchodu ponúka a predáva tovar uvedený v jeho ponuke.

2.2 Kupujúcim môže byť fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti, povolania alebo zamestnania (ďalej len „spotrebiteľ“).

2.3 Právne vzťahy medzi predávajúcim a spotrebiteľom sa riadia týmito obchodnými podmienkami, príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2.4 Kupujúcim môže byť aj fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej len "podnikateľ").

2.5 Právne vzťahy medzi predávajúcim a podnikateľom sa riadia týmito obchodnými podmienkami a v otázkach nimi neupravených príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

2.6 Ak z povahy konkrétneho ustanovenia týchto obchodných podmienok nevyplýva inak, označujú sa spotrebiteľ a podnikateľ spoločne ako „kupujúci“.

## Článok 3

### Spôsob uzatvárania kúpnej zmluvy

3.1 Predávajúci vo svojom internetovom obchode zverejňuje tovar ponúkaný na predaj, a to vrátane uvedenia cien jednotlivého ponúkaného tovaru. Zobrazená celková kúpna cena tovaru (ďalej len „cena tovaru“) na web stránke internetového obchodu zahŕňa daň z pridanej hodnoty a všetky ostatné dane. Ponuka predaja tovaru a ceny tohto tovaru zostávajú v platnosti po dobu, kedy sú zobrazované v internetovom obchode. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť cenu tovaru uvedenú na web stránke internetového obchodu, ktorú prevádzkuje predávajúci podľa týchto obchodných podmienok. Zmena ceny tovaru podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na kúpne zmluvy uzatvorené pred zmenou ceny tovaru, bez ohľadu na to, že ešte nedošlo k dodaniu tovaru.

3.2 Kúpna zmluva sa uzatvára na základe návrhu, ktorý zasiela kupujúci predávajúcemu vo forme vyplneného a odoslaného formulára prostredníctvom internetovej stránky predávajúceho, ktorému zaslal návrh na jej uzatvorenie. Predmetom zmluvy je odplatný prevod vlastníckeho práva k tovaru označeného kupujúcim za kúpnu cenu a za podmienok, uvedených v tejto objednávke (ďalej len "objednávka").

3.3 Kupujúci vykonáva objednávku tovaru týmito spôsobmi:

3.3.1 vyplnením a odoslaním objednávkového formulára nasledovne:

Proces objednávania tovaru

Kupujúci vykoná objednávku prostredníctvom objednávkového formulára dostupného v internetovom obchode. Pred odoslaním objednávky má možnosť priebežne kontrolovať a meniť zadané údaje, opravovať chyby vzniknuté pri zadávaní údajov a oboznámiť sa s celkovou cenou objednávky vrátane nákladov na dopravu a zvolený spôsob platby.

Pred odoslaním objednávky má kupujúci možnosť oboznámiť sa s týmito obchodnými podmienkami a so zásadami spracúvania osobných údajov. Pred odoslaním objednávky kupujúci potvrdí prostredníctvom zaškrťavacieho políčka vyhlásenie: „Oboznámil/a som sa s [Obchodnými podmienkami](#) a [Pravidlami ochrany osobných údajov e-shopu](#) <https://www.pharmacare.sk/> a súhlasím s nimi.“

Objednávka sa odosiela kliknutím na tlačidlo označené „Objednať s povinnosťou platby“.

Kupujúci má možnosť dobrovoľne prihlásiť sa na odber marketingových a reklamných oznámení prostredníctvom samostatného zaškrťavacieho políčka „chcem dostávať reklamné e-maily“.

### 3.3.2 individuálne kontaktovaním predávajúceho na email alebo telefonicky

V prípade, ak kupujúci z vlastnej iniciatívy kontaktuje predávajúceho za účelom uzatvorenia kúpnej zmluvy prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku mimo internetového obchodu predávajúceho, najmä telefonicky alebo e-mailom (napríklad pri objednávke tovaru na mieru):

a) predávajúci zašle kupujúcemu e-mailom návrh objednávky, prípadne návrh kúpnej zmluvy, spolu s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, reklamačným poriadkom a ďalšími relevantnými dokumentmi;

b) kupujúci potvrdí objednávku alebo návrh kúpnej zmluvy elektronickou poštou na e-mailovú adresu predávajúceho;

c) kupujúci pri potvrdení objednávky potvrdí, že sa oboznámil so všeobecnými obchodnými podmienkami a so zásadami spracúvania osobných údajov.

Potvrdenie objednávky zo strany kupujúceho sa považuje za návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva je uzatvorená až doručením akceptácie objednávky kupujúcemu zo strany predávajúceho, ak nie je medzi zmluvnými stranami výslovne dohodnuté inak.

Na uzatváranie kúpnych zmlúv prostredníctvom iných prostriedkov komunikácie na diaľku sa ustanovenia týchto obchodných podmienok použijú primerane podľa povahy použitého komunikačného prostriedku a okolností konkrétneho prípadu.

3.4 Po odoslaní objednávky bude na e-mailovú adresu kupujúceho bezodkladne zaslané automatické potvrdenie o prijatí objednávky do elektronického systému predávajúceho (ďalej len „potvrdenie prijatia objednávky“). Potvrdenie prijatia objednávky slúži výlučne na informovanie kupujúceho o tom, že objednávka bola doručená predávajúcemu, a nepredstavuje akceptáciu objednávky, potvrdenie dostupnosti tovaru ani uzatvorenie kúpnej zmluvy.

3.5 Objednávka kupujúceho predstavuje návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Kúpna zmluva je uzatvorená okamihom doručenia akceptácie objednávky zo strany predávajúceho kupujúcemu na jeho e-mailovú adresu alebo iným vhodným spôsobom komunikácie. Predávajúci nie je povinný objednávku akceptovať.

3.6 Akceptácia objednávky obsahuje najmä identifikáciu objednaného tovaru, jeho množstvo, cenu, údaje o zvolenom spôsobe dodania a platby, predpokladanú dodaciu lehotu, prípadne ďalšie údaje potrebné na riadne splnenie kúpnej zmluvy.

3.7 Predávajúci informuje a kupujúci berie na vedomie, že využívanie internetového obchodu prostredníctvom webového prehliadača, vrátane vytvárania objednávok, ako aj komunikácia s predávajúcim prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, môže byť spojená s nákladmi na internetové pripojenie alebo telekomunikačné služby podľa cenníka príslušného poskytovateľa. Tieto náklady znáša kupujúci.

3.8 Kúpna zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku na dobu určitú, a to do splnenia všetkých práv a povinností zmluvných strán vyplývajúcich z kúpnej zmluvy.

3.9 Predávajúci zabezpečuje dostupnosť ponúkaného tovaru v rozsahu svojich skladových zásob alebo možností svojich dodávateľov. V prípade nemožnosti plnenia alebo v iných prípadoch ustanovených právnymi predpismi sa postupuje podľa príslušných ustanovení týchto obchodných podmienok a všeobecne záväzných právnych predpisov.

3.10 Celková cena objednávky zahŕňa cenu objednaného tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní, ako aj náklady na dopravu a prípadné ďalšie náklady na doplnkové služby zvolené kupujúcim. Kupujúci je o celkovej cene objednávky vrátane všetkých nákladov informovaný pred odoslaním objednávky a pred vyjadrením svojej vôle byť viazaný kúpnu zmluvou.

## Článok 4

### Preprava a dodanie tovaru (dodací poriadok)

4.1 Dodanie tovaru je možné na územie Slovenskej republiky a vybraných štátov, ktoré sú uvedené v internetovom obchode pri vytváraní objednávky.

4.2 Dodanie tovaru kupujúcemu je spoplatnené, pokiaľ kúpna zmluva alebo internetový obchod neustanovuje inak. Spôsoby dopravy a ceny dopravy sú uvedené v internetovom obchode a sú kupujúcemu oznámené pred odoslaním objednávky, najneskôr v okamihu, keď kupujúci vyjadruje vôľu byť viazaný kúpnu zmluvou.

4.3 Dostupné spôsoby dopravy môžu byť obmedzené zvoleným spôsobom platby alebo charakterom objednaného tovaru.

4.4 Dodanie tovaru sa uskutoční spravidla do 30 dní odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy, ak nie je v konkrétnom prípade dohodnuté inak. Ak predávajúci nesplní svoj záväzok dodať tovar v tejto lehote, má kupujúci právo poskytnúť mu dodatočnú primeranú lehotu na plnenie; ak ani v tejto lehote nedôjde k dodaniu tovaru, kupujúci je oprávnený od zmluvy odstúpiť. Pri tovare na mieru sa dodacia lehota určuje individuálne, alebo primerane okolnostiam.

4.5 Spôsoby dodania tovaru môžu byť zabezpečené najmä prostredníctvom nasledovných prepravných spoločností:

- DPD (Direct Parcel Distribution SK s.r.o.), IČO: 35 834 498, Technická 7, 821 04 Bratislava,
- GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o., IČO: 36 624 942, 962 33 Budča,

pričom konkrétny spôsob dopravy si kupujúci zvolí pri objednávke.

4.6 V prípade využitia prepravných služieb podľa bodu 4.5 sa preprava riadi obchodnými podmienkami príslušného dopravcu zverejnenými na jeho oficiálnych webových stránkach.

4.7 Ak to povaha tovaru vyžaduje, súčasťou dodávky môže byť aj návod na použitie a/alebo záručný list.

4.8 V prípade bezhotovostnej platby je podmienkou odoslania tovaru úhrada celej kúpnej ceny.

4.9 Pri preberaní tovaru odporúčame kupujúcemu, alebo ním poverenej osobe, dôkladne skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade zjavného poškodenia prepravného obalu, alebo aj tovaru odporúčame zásielku neprebrať. Ak sa aj napriek tomu rozhodnete zásielku prebrať, odporúčame priamo na mieste spísať s dopravcom (kuriérom) záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy.

## Článok 5

### Kúpna cena a platobné podmienky

5.1 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu za tovar kúpnu cenu a cenu dopravy podľa uzatvorenej kúpnej zmluvy. Kúpne ceny uvedené v internetovom obchode zahŕňajú daň z pridanej hodnoty v zákonnej výške a všetky ostatné dane. Cena dopravy je uvedená v procese objednávky v časti „Doprava“

5.2 Kúpnu cenu tovaru a náklady spojené s dodaním tovaru (t.j. cenu prepravy) podľa kúpnej zmluvy môže kupujúci zaplatiť nasledujúcimi spôsobmi:

- bezhotovostne prevodom na bankový účet predávajúceho č. **SK05 1100 0000 0026 2676 0123**, vedený v Tatra banke, pobočka Nitra.
- v hotovosti alebo platobnou kartou pri prevzatí tovaru (pri doručení tovaru dobierkou)
- platba platobnou kartou

Závazok kupujúceho uhradiť kúpnu cenu splnený v prípade bezhotovostnej úhrady okamihom pripísania príslušnej čiastky na účet predávajúceho.

5.3 Predávajúci vystaví kupujúcemu daňový doklad – faktúru v súlade s platnými právnymi predpismi. Faktúra môže byť zaslaná v elektronickej podobe na e-mailovú adresu kupujúceho.

5.4 Poplatky bánk a poskytovateľov platobných služieb sú upravené zmluvou medzi kupujúcim a príslušnou bankou alebo poskytovateľom služby. Informácia o cene dopravy je zobrazená v procese objednávky pred jej odoslaním.

## Výhrada vlastníckeho práva

5.5 Tovar zostáva až do úplného zaplataenia kúpnej ceny vo vlastníctve predávajúceho.

5.6 Kupujúci nadobúda vlastnícke právo k tovaru až úplným zaplatením kúpnej ceny.

5.7 Kupujúci v postavení podnikateľa podľa týchto VOP je oprávnený nakladať s tovarom v rámci svojej podnikateľskej činnosti, avšak nie je oprávnený ho založiť, zaťažiť alebo inak poskytnúť ako zabezpečenie záväzkov voči tretím osobám pred nadobudnutím vlastníckeho práva bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúceho. V prípade ďalšieho predaja tovaru s výhradou vlastníckeho práva postupuje kupujúci týmto momentom na predávajúceho svoje pohľadávky z takéhoto ďalšieho predaja vo výške kúpnej ceny vyhradeného tovaru. Kupujúci je povinný o postúpení pohľadávok informovať svojich odberateľov a na požiadanie predávajúceho oznámiť identitu dlžníkov a poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na uplatnenie týchto pohľadávok. Ak dôjde k spracovaniu, zmiešaniu alebo spojeniu tovaru s inými vecami, predávajúci nadobúda spoluvlastnícke právo k vzniknutej novej veci v pomere zodpovedajúcom hodnote dodaného tovaru k hodnote výslednej veci v čase spracovania, zmiešania alebo spojenia.

## Článok 6

### Odstúpenie od zmluvy

6.1 Odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy sa riadi príslušnými ustanoveniami právnych predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa pri zmluvách uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.

6.2 Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa:

- prevzatia tovaru
  - uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
  - uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči
- ak boli spotrebiteľovi riadne poskytnuté zákonom vyžadované informácie.

6.3 Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi zákonom vyžadované informácie dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začiatku plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa bodu 6.2, lehota na odstúpenie uplynie po 14 dňoch odo dňa ich dodatočného poskytnutia.

6.4 Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi zákonom vyžadované informácie ani v dodatočnej lehote podľa bodu 6.3, lehota na odstúpenie uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začiatku plynutia lehoty podľa bodu 6.2.

6.5 Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď ho spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba (okrem dopravcu) prevezme. Ak:

- a) sa tovar dodáva v jednej objednávke oddelene, rozhoduje prevzatie poslednej dodávky,
- b) ide o tovar pozostávajúci z viacerých častí alebo kusov, rozhoduje prevzatie poslednej časti alebo kusu,
- c) sa tovar dodáva opakovane počas určeného obdobia, rozhoduje prevzatie prvej dodávky.

6.6 Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

6.7 Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je najmä:

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ bol poučený o strate práva na odstúpenie po jej úplnom poskytnutí,
- b) tovar alebo služba, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu,
- c) tovar vyrobený podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa alebo určený pre jedného spotrebiteľa,
- d) tovar podliehajúci rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze,
- e) tovar v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z hygienických dôvodov, ak bol obal porušený,
- f) tovar, ktorý sa po dodaní neoddeliteľne zmieša s iným tovarom,
- g) alkoholické nápoje s dohodnutou cenou, ktorých dodanie je možné až po 30 dňoch a cena závisí od pohybu trhu,
- h) naliehavé opravy alebo údržba vykonané na výslovnú žiadosť spotrebiteľa,
- i) zvukové, obrazové alebo audiovizuálne záznamy a softvér v ochrannom obale po jeho porušení,
- j) periodická tlač s výnimkou predplatného a knihy nedodávané v ochrannom obale,
- k) elektronický obsah inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ bol poučený o strate práva na odstúpenie.

#### Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

6.8 Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, môže tak urobiť doručením odstúpenia listinnou formou na adresu sídla predávajúceho, ktorá PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor alebo elektronicky na emailovú adresu predávajúceho : info@pharmacare.sk. Ak bola zmluva uzavretá iným spôsobom, na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačné vyhlásenie spotrebiteľa, z ktorého vyplýva jeho vôľa odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“) Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy týchto obchodných podmienok. Predávajúci odporúča spotrebiteľovi uviesť v oznámení o odstúpení číslo bankového účtu alebo adresu na vrátenie plnenia; ak tieto údaje nebudú uvedené, peňažné plnenie bude vrátené rovnakým spôsobom, aký spotrebiteľ použil pri úhrade.

6.9 Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy.

6.10 Spotrebiteľ najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zašle tovar späť alebo ho odovzdá predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

#### Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy

6.11 Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné. Tým nie je dotknuté ustanovenie príslušných právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa.

6.12 Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa bodu 6.11 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri ich úhrade, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak bez účtovania dodatočných poplatkov.

6.13 Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi zvoleného spôsobu doručenia a najlacnejšou ponúkanou možnosťou doručenia.

6.14 Ak bol tovar dodaný spotrebiteľovi pri uzavretí zmluvy mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a vzhľadom na jeho povahu nie je možné ho zaslať späť bežnou poštovou prepravou, predávajúci zabezpečí jeho vyzdvihnutie na vlastné náklady v lehote podľa bodu 6.11.

6.15 Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi prijaté platby skôr, ako mu je tovar doručený späť alebo ako spotrebiteľ preukáže jeho odoslanie, ak predávajúci neponúkne, že tovar vyzdvihne sám alebo prostredníctvom poverenej osoby.

6.16 Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo ním poverenej osobe.

Tovar sa zasiela na adresu: PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o., Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor. Lehota sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

6.17 Spotrebiteľ znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu, pokiaľ predávajúci výslovne neuviedol inak. Tieto náklady nie je možné primerane určiť vopred; ich výška závisí najmä od spôsobu prepravy, hmotnosti a rozmerov tovaru a vzdialenosti miesta odoslania. Ak tovar vzhľadom na svoju povahu nie je možné vrátiť poštou, spotrebiteľ znáša aj náklady na iný primeraný spôsob vrátenia..

6.18 Spotrebiteľ je povinný vrátiť tovar kompletný, nepoškodený, vrátane príslušenstva a dokumentácie. Spotrebiteľ zodpovedá za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku zaobchádzania s tovarom nad rámec potrebný na zistenie jeho povahy, vlastností a funkčnosti.

6.19 Odstúpením od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje, s výnimkou prípadov, ak ide o čiastočné odstúpenie alebo výmenu tovaru podľa dohody zmluvných strán.

## Odstúpenie od zmluvy predávajúcim

6.19 Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy najmä z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ prerušil výrobu alebo vykonal závažné zmeny, ktoré znemožnili splnenie zmluvy, z dôvodu vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar v dohodnutej lehote alebo za dohodnutých podmienok.

Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v prípade neprevzatia zásielky kupujúcim v odbernej lehote 18 kalendárnych dní.

V prípade odstúpenia od zmluvy je predávajúci povinný bezodkladne informovať kupujúceho a vrátiť mu všetky prijaté platby za tovar v lehote do 14 dní odo dňa oznámenia o odstúpení od zmluvy, a to prevodom na bankový účet určený kupujúcim, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

6.20 Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný kupujúcim na dobierku.

6.21 Ustanovenia tohto článku obchodných podmienok sa nevzťahujú na podnikateľov. Odstúpenie od zmluvy podnikateľom sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

## Článok 7

### Doručovanie

7.1 Všetky oznámenia, správy či iné úkony súvisiace s kúpnu zmluvou musia byť druhej zmluvnej strane doručené, a to buď písomne, elektronickou poštou, osobne alebo prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb (podľa výberu odosielateľa). Kupujúcemu sa doručuje na adresu, ktorú uviedol v objednávke, prípadne na jeho elektronickú adresu (e-mail), ak bola poskytnutá. Predávajúcemu sa doručuje na:

PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N, email: info@pharmacare.sk, gsm: +421 948 55 22 89.

Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

7.2 Správy, oznámenia a iné úkony sú druhej zmluvnej strane doručené v nižšie uvedených okamihoch:

- v prípade doručovania elektronickou poštou (e-mailom) okamihom odoslania správy na e-mailovú adresu druhej zmluvnej strany, ak odosielateľ neobdržal spätnú informáciu o nemožnosti doručenia,
- v prípade doručovania prostredníctvom prevádzkovateľa poštových služieb okamihom prevzatia zásielky adresátom,
- v prípade odmietnutia prevzatia zásielky okamihom odmietnutia jej prevzatia adresátom alebo osobou oprávnenou ju prevziať,
- v prípade uloženia zásielky na pošte dňom uplynutia odbernej lehoty, ak si adresát zásielku v tejto lehote nevyzdvihne.

## Článok 8

### Riešenie sporov a informácia o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

8.1 Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi predávajúcim a kupujúcim v súvislosti s používaním internetového obchodu a uzatvorením zmluvného vzťahu podľa týchto obchodných podmienok, ako aj otázky, ktoré tieto obchodné podmienky neupravujú alebo sú upravené len čiastočne sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to aj v prípade ak zmluva obsahuje cudzí prvok si zmluvné strany volia rozhodné právo Slovenskej republiky. Právomoc súdov Slovenskej republiky sa spravuje príslušnými právnymi predpismi.

8. V prípade vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom má spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva. Žiadosť o nápravu je možné zaslať elektronickou poštou na e-mail info@pharmacare.sk alebo poštou na adresu predávajúceho PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor. Pokiaľ predávajúci na žiadosť odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

8.3 Spotrebiteľ je oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je subjekt zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>) alebo Slovenská obchodná inšpekcia ([www.soi.sk](http://www.soi.sk)).

Alternatívne riešenie spotrebiteľského sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.

Spotrebiteľ môže podať návrh po tom, čo predávajúci na jeho žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

8.4 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou EÚ. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.

8.5 Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

8.6 Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže návrh odmietnuť v zákonom stanovených prípadoch, napríklad ak vyčíslená hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur alebo ak podá spotrebiteľ návrh po uplynutí jedného roka odo dňa doručenia zamietavej odpovede predávajúceho alebo márneho uplynutia 30 dňovej lehoty na vyjadrenie k žiadosti.

8.7 Orgány ustanovené zákonom, ktorými sú Slovenská obchodná inšpekcia, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, riešia príslušné spory bezodplatne. Oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporov stanoviť, že požaduje od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu v sume neprevyšujúcej 5 eur. Výška prípadného poplatku je uvedená v zozname subjektov ARS. Náklady spojené s alternatívnym riešením sporu, ktorými môžu byť napríklad poplatky za doručenie písomnosti poštovou zásielkou, znáša každá zo strán sporu samostatne.

8.8 Subjekt alternatívneho riešenia sporov postupuje pri alternatívnom riešení sporu tak, aby bol spor čo najrýchlejšie vyriešený, predchádza zbytočným prietahom, koná hospodárne a bez zbytočného a neprimeraného zaťažovania strán sporu a iných osôb; ak je to možné, pri komunikácii využíva najmä telefonický kontakt a elektronické prostriedky.

8.9 Subjekt alternatívneho riešenia sporov ukončí alternatívne riešenie sporu do 90 dní odo dňa jeho začatia. V osobitne zložitých prípadoch môže subjekt alternatívneho riešenia sporov lehotu podľa prvej vety predĺžiť o 30 dní, a to aj opakovane. Subjekt alternatívneho riešenia sporov je povinný o každom predĺžení lehoty podľa druhej vety bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

8.10 Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

8.11 Spotrebiteľia pri nakupovaní v rámci EÚ, Islandu a Nórska môžu pre alternatívne riešenie sporov využiť služby niektorého z európskych spotrebiteľských centier (ESC). Tieto centrá môžu:

- informovať vás o vašich právach podľa európskych a vnútroštátnych právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa,
- poskytnúť poradenstvo o možných spôsoboch ďalšieho riešenia vašej sťažnosti,
- pomôcť vám dosiahnuť priateľskú dohodu s obchodníkmi v zahraničí, od ktorých ste si zakúpili tovar alebo služby, či už online alebo osobne,
- nasmerovať vás na príslušný orgán v prípade, že vám nedokáže pomôcť sieť ESC.

## Článok 9

### Ďalšie ustanovenia

9.1 Kupujúci berie na vedomie, že programové vybavenie a ďalšie súčasti internetového obchodu (vrátane fotografií ponúkaného tovaru) sú chránené právom duševného vlastníctva. Kupujúci sa zaväzuje nepoužívať ich spôsobom, ktorý by mohol porušovať práva predávajúceho alebo tretích osôb.

9.2 Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnymi kódexmi správania.

9.3 Ak sa niektoré ustanovenie týchto obchodných podmienok stane neplatným alebo neúčinným, ostatné ustanovenia tým nie sú dotknuté. Neplatné ustanovenie sa nahradí ustanovením, ktoré sa čo najviac približuje jeho pôvodnému účelu.

9.4 Predávajúci poskytne kupujúcemu informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné.

9.5 Predávajúci poskytne kupujúcemu informáciu o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné.

9.6 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu obchodných podmienok, ktorá sa stáva účinnou dňom uverejnenia ich aktualizovaného znenia a to najmä z legislatívnych dôvodov a/alebo zmien v rozsahu a spôsobe poskytovania služieb resp. predaja tovaru, či zmenou obchodnej politiky predávajúceho.

9.7 Platnosť týchto obchodných podmienok zaniká účinnosťou nových obchodných podmienok vydaných predávajúcim, ktoré nahradia tieto obchodné podmienky. Predávajúci informuje kupujúceho o znení nových obchodných podmienok ich zverejnením na <https://www.pharmacare.sk/> alebo zaslaním na email kupujúceho, ktorý kupujúci uviedol v objednávke.

9.8 Zaistenie, zabezpečenie, sprístupnenie a potvrdenie ustanovení kúpnej zmluvy a obchodných podmienok kupujúcemu sa uskutoční prostredníctvom zaslania potvrdenia objednávky na e-mail kupujúceho a priložením dokumentov, obsahujúcich špecifikáciu objednávky, obchodné podmienky a daňové doklady o kúpe k tovaru. Obsah kúpnej zmluvy je ďalej zaznamenaný a uložený v IT systéme internetového obchodu.

9.9 Tieto obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 23.06.2026 a od tohto dňa v plnom rozsahu nahrádzajú všetky predchádzajúce obchodné podmienky predávajúceho. Právne vzťahy vzniknuté pred nadobudnutím účinnosti týchto obchodných podmienok sa spravujú obchodnými podmienkami účinnými v čase uzavretia kúpnej zmluvy.

## FORMULÁR NA ODSŤÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY A VRÁTENIE TOVARU

podľa § 19 a nasl. zákona č. 108/2024 Z. z. (alebo všeobecne: právnych predpisov o ochrane spotrebiteľa pri zmluvách na diaľku)

Predávajúci: PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N, email: info@pharmacare.sk, gsm: +421 948 55 22 89

Kupujúci (spotrebiteľ\*\*):

Týmto oznamujem, že odstupujem od kúpnej zmluvy a vraciam tento tovar:

Číslo faktúry:.....

Popis tovaru:.....

Dátum prevzatia tovaru:.....

Meno a priezvisko spotrebiteľa:.....

Adresa spotrebiteľa:.....

Dôvod odstúpenia (nepovinné):.....

Žiadam preto o vrátenie (ponechajte len jednu možnosť – nevhodné preškrtnite):

- plnej hodnoty faktúry (všetok fakturovaný tovar je predmetom odstúpenia od zmluvy) alebo

- čiastočnej hodnoty faktúry (len určitá časť z tovarov je predmetom odstúpenia od zmluvy)

Názov vráteného predmetu zmluvy, a počet kusov (iba ak vraciate len časť predmetu zmluvy):

Požadovaná hodnota k vráteniu: .....

Požadovanú sumu mi vráťte (nevhodné prečiarknite a vybraťte doplňte):

- poštovým poukazom na moju adresu (uvedená hore)

- prevodom na účet - uveďte číslo a kód banky alebo IBAN: .....

Beriem na vedomie, že predávajúci nie je povinný vrátiť platby skôr, ako mu bude tovar doručený alebo kým nepreukážem jeho odoslanie.

.....  
Dátum

.....  
Podpis spotrebiteľa

### Poučenie pre spotrebiteľa

Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru bez uvedenia dôvodu. Spotrebiteľ je povinný zaslať alebo odovzdať tovar najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

Odporúčame Vám nasledovať tieto kroky pre bezproblémové vyriešenie Vašej požiadavky.

1. V prípade, že si želáte odstúpiť od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku, vyplňte a zašlite tento formulár na adresu predávajúceho.
2. Odporúčame zaslať tento vyplnený formulár spolu s tovarom.
3. Ak je to možné, vložte tovar do pôvodného balenia (aj keď to nie je povinné, pomohli by ste nám týmto krokom)
4. Odporúčame zabezpečiť tovar proti poškodeniu počas prepravy (odporúčame Vám rešpektovať podmienky prepravcu o spôsobe balenia)
5. Priložte pôvodnú faktúru alebo záručný list, prípadne iný doklad o kúpe.
6. Na zabalený tovar podľa pokynov prepravcu uveďte adresu prijímateľa: PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor.
7. Tovar v žiadnom prípade neposielajte na dobierku! Tovar zasielaný na dobierku nebude prijímateľom prevzatý.

\*\* Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

## REKLAMAČNÝ FORMULÁR

V prípade, že si želáte reklamovať vady zakúpeného tovaru, vyplňte a zašlite tento formulár spolu s tovarom na adresu: Predávajúci: PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. so sídlom Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor, IČO: 36 246 590, DIČ: 2020166830, IČ DPH: SK2020166830, zapísaná Okr. súd Nitra, vložka č. 13874/N, email: [info@pharmacare.sk](mailto:info@pharmacare.sk), gsm: +421 948 55 22 89 (ďalej len „PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o.“)

Kupujúci (\*\*spotrebiteľ):

Meno a priezvisko spotrebiteľa:.....

Aktuálna doručovacia adresa spotrebiteľa:.....

Email spotrebiteľa (nepovinné ale uľahčí vybavenie reklamácie): .....

Číslo faktúry:.....

Číslo objednávky: .....

Dátum prevzatia tovaru:.....

Popis reklamovaného tovaru:

kód	Názov tovaru	Cena	Počet ks	Popis závady/dôvod reklamácie

Spotrebiteľom navrhovaný spôsob riešenia:

a) odstránenie vady/ oprava b) výmena tovaru za nový

c) vrátenie peňazí na účet d) zníženie ceny (navrhnite výšku zľavy).....

V prípade vrátenia financií spoločnosťou PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o., je vrátenie realizované rovnakým spôsobom ako spôsob použitý zákazníkom pri úhrade objednávky. Ak ste si pri vytvorení objednávky zadali platbu „na dobierku“ a prajete si vrátenie sumu na účet, alebo si želáte vrátiť sumu na iný účet ako ste zadali v objednávke, prosíme o potvrdenie/zaškrtnutie súhlasu a uvedenie čísla Vášho účtu (môže to urýchliť vrátenie finančných prostriedkov) alebo o potvrdenie/zaškrtnutie súhlasu pre zaslanie financií poštovou poukážkou a uveďte pre tento účel svoju adresu.

Súhlasím s vrátením financií na môj nasledovný bankový účet: IBAN.....

Súhlasím s vrátením financií poštovou poukážkou na nasledovnú adresu: .....

.....  
Dátum

.....  
Podpis

Dátum prijatia reklamácie predávajúcim a podpis: ..... PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o.

V prípade otázok týkajúcich sa reklamácie kontaktujte prosím predávajúceho emailom na adrese [info@pharmacare.sk](mailto:info@pharmacare.sk) alebo telefonicky na čísle +421 948 55 22 89.

Odporúčame Vám nasledovať tieto kroky pre bezproblémové vyriešenie Vašej požiadavky.

1. V prípade, že si želáte reklamovať tovar, vyplňte a zašlite tento formulár na adresu predávajúceho.
2. Odporúčame zaslať tento vyplnený formulár spolu s tovarom.
3. Ak je to možné, vložte tovar do pôvodného balenia (aj keď to nie je povinné, pomohli by ste nám týmto krokom)
4. Odporúčame zabezpečiť tovar proti poškodeniu počas prepravy (odporúčame Vám rešpektovať podmienky prepravcu o spôsobe balenia)
5. Priložte pôvodnú faktúru alebo záručný list, prípadne iný doklad o kúpe.
6. Na zabalený tovar podľa pokynov prepravcu uveďte adresu prijímateľa: PHARMACARE SLOVAKIA, s. r. o. Cabaj 504, 951 17 Cabaj-Čápor.
7. Tovar v žiadnom prípade neposielajte na dobierku! Tovar zasielaný na dobierku nebude prijímateľom prevzatý.

\*\* Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.