

## Obchodní podmínky internetového obchodu Pharmate LTD

Vlastníkem prodejny pharmate.care je společnost Pharmate Limited UK se sídlem na adrese 78 Churchgate, Stockport, Anglie, SK1 1YJ, registrovaná u Companies House pod číslem: 14813662 a působící prostřednictvím své pobočky Pharmate LIMITED CYPRUS se sídlem v Nikósii na adrese Arch. Makariou III & Evagorou 1-7 MITSI 3, 1. patro, byt/kancelář 102 1065 Nikósie, Kypr, registrační číslo AE3643

**Přímý telefonický kontakt:** +420 553 400 714

**Přímý e-mailový kontakt:** kontakt@pharmate.care

**Korespondenční adresa:** Arch. Makariou III a Eavgorou 1-7, MITSI 3, 1. patro, byt/kancelář 102, 1065, Nikósie, Kypr

### Definice

*Správce*– majitel prodejny Pharmate LTD

*Pracovní den*– kterýkoli den, který není nedělí ani státním svátkem, v souladu se zákonem ze dne 15. ledna 1981 o dnech pracovního klidu

*Formulář objednávky*– interaktivní formulář dostupný na webových stránkách obchodu, který zákazník vyplní pro odeslání objednávky. Formulář vyžaduje, aby zákazník uvedl své jméno, příjmení, dodací adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo.

*Klient*– osoba, která zadává objednávku v obchodě. Fyzické osoby nakupující prostřednictvím internetového obchodu (dále jen: fyzické osoby) prohlašují, že jsou starší osmnácti let a mají plnou způsobilost k právním úkonům potřebnou k uzavření kupní smlouvy prostřednictvím internetového obchodu. Pojem „zákazník“ označuje také právnickou osobu nebo organizační složku bez právní subjektivity, které zákon přiznává způsobilost k právním úkonům, která využívá webové stránky a uzavírá kupní smlouvu na zboží prostřednictvím webových stránek.

*Podnikatel*- fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka, která není právnickou osobou, které zákon přiznává způsobilost k právním úkonům, která vykonává obchodní nebo odbornou činnost svým jménem a činí právní úkony přímo související s její obchodní nebo odbornou činností.

*Podnikatel s právy spotřebitele*- fyzická osoba provádějící právní úkony přímo související s její podnikatelskou činností, pokud obsah tohoto úkonu naznačuje, že pro tuto osobu nemá profesionální charakter, vyplývající zejména z předmětu jí vykonávané podnikatelské činnosti, zpřístupněného na základě ustanovení o Centrální registraci a informacích o podnikání

*Košík*– virtuální nástroj, který umožňuje zákazníkům vyzvednout si všechny vybrané položky a vypočítat jejich celkovou cenu. Zákazníci mohou libovolně přidávat nebo odebrat položky z košíku.

*Produkt*– všechny produkty dostupné v internetovém obchodě Pharmate LTD

*Akce* – časově omezená sleva na produkty nebo sady produktů. Při oznámení snížení ceny produktu Prodávající zobrazí také nejnižší cenu daného produktu za posledních 30 dní předcházejících slevě.

*E-kniha*- tímto je třeba rozumět knihu v elektronické verzi, tj. tzv. e-knihu; soubor s obsahem takové knihy lze uložit ve formátech MOBI, Epub a PDF.

*Občanský zákoník*– tímto je třeba rozumět zákon ze dne 23. dubna 1964, občanský zákoník.

*Prodejce*– Pharmate Limited UK se sídlem na adrese 78 Churchgate, Stockport, Anglie, SK1 1YJ, registrovaná u Companies House pod číslem: 14813662 a působící prostřednictvím své pobočky Pharmate LIMITED CYPRUS se sídlem v Nikósii na adrese Arch. Makariou III & Evagorou 1-7 MITSI 3, 1. patro, byt/kancelář 102 1065 Nikósie, Kypr, registrační číslo AE3643

*Obchod*– nachází se pod doménou [www.pharmate.care](http://www.pharmate.care) online služba, která umožňuje zákazníkovi prohlédnout si nabídku a zadat objednávku

*Smlouva uzavřená na dálku*– ve smyslu zákona o právech spotřebitelů ze dne 30. května 2014

Objednávka – vzniká v souvislosti s uzavřením smlouvy uzavřené na dálku, která specifikuje: množství a druh produktů, místo a způsob dodání, konečnou cenu, dodací lhůtu a údaje zákazníka, který předkládá prohlášení o vůli.

## §1 Popis obsahu obchodu

1. Tato nařízení stanoví způsob uzavření smlouvy na dálku mezi zákazníkem a prodávajícím, způsob hlášení, posuzování a vyřizování reklamací, minimální technické požadavky nezbytné pro řádné používání Obchodu, informace o právu odstoupit od smlouvy, jakož i další důležité informace požadované Zákonem o právech spotřebitelů ze dne 30. května 2014.
2. Před uzavřením smlouvy je klient povinen seznámit se s předpisy. Neznalost těchto obchodních podmínek nezbavuje klienta povinnosti je dodržovat. V případě jakýchkoli dotazů týkajících se těchto obchodních podmínek má klient právo požádat o vysvětlení. Tato vysvětlení jsou k dispozici na následující e-mailové adrese: [kontakt@pharmate.care](mailto:kontakt@pharmate.care)
3. Souhlas s pravidly je dobrovolný. Souhlas s pravidly je však nezbytný pro uzavření smlouvy. Szákazník smlouvy a plnění objednávky.
4. Informace o zásadách zpracování údajů získaných v souvislosti s používánímObchod obsahuje Zásady ochrany osobních údajů (<https://pharmate.care/policies/privacy-policy>).
5. Používání Internetového obchodu vyžaduje, aby koncová zařízení a komunikační systém používaný Zákazníkem splňovaly následující minimální softwarové a hardwarové požadavky:
  - a) počítač nebo jiné zařízení s přístupem na internet;
  - b) mít vybraný webový prohlížeč v navrhované verzi nebo novější s povoleným Java Script, cookies a technologií Local Storage: Google Chrome 61, Mozilla Firefox 60, Microsoft Edge 16, Opera 48;
  - c) mít aktivní e-mailový účet
6. Obchod nabízí:
  - a) doplňky stravy
  - b) kosmetika
  - c) e-knihy o zdravotních tématech
7. Všechny doplňky stravy nabízené obchodem byly před uvedením do prodeje nahlášeny hlavnímu hygienickému úřadu v souladu s požadavky článku 29 zákona o bezpečnosti potravin a výživy ze dne 25. srpna 2006.
8. Všechny doplňky stravy dostupné v obchodě byly před uvedením na trh testovány na kontaminaci a škodlivé látky.
9. Všechny doplňky stravy nabízené v obchodě jsou podpůrné a doplňkové a primárním způsobem, jak tělu dodat živiny, je správná strava. Doplňky stravy jsou navrženy tak, aby tělu dodávaly vitamíny, minerály a další látky.nutriční.
10. Doplněk stravy nemá žádné léčivé vlastnosti a nelze jej použít jako náhradu za lékařskou terapii předepsanou lékařem.
11. Účinků ekvivalentních užívání doplňků stravy lze dosáhnout vyváženou stravou.strava.
12. Veškerá kosmetika nabízená v obchodě je registrována v portálu pro oznamování kosmetických výrobků, který provozuje Evropská komise, a splňuje všechny požadavky vyplývající z platných polských a komunitárních právních předpisů.

13. E-knihy dostupné v obchodě obsahují aktuální poznatky o nejčastějších zdravotních problémech, zejména o civilizačních chorobách. Lékařskou konzultaci s lékařem nelze nahradit informacemi získanými z e-knihy. Tyto informace jsou určeny doplňkové a informativní povahy, ale nelze je vnímat jako lékařské informace.
14. Při používání Internetového obchodu je zakázáno provádět jakékoli kroky, které by mohly bránit nebo narušovat provoz Internetového obchodu, pokoušet se obcházet bezpečnostní opatření nebo síťové ochrany, včetně pokusů o přístup k datům třetích stran a zachycování dat, jakož i používat názvy, loga, ochranné známky nebo jiná práva duševního vlastnictví Prodávajícího nebo třetích stran k jakémukoli neoprávněnému účelu.
15. Používání služeb poskytovaných elektronicky může nést riziko neoprávněného přístupu k datům zákazníků a jejich změny. Proto se doporučuje, aby zákazníci používali vhodná technická opatření, včetně antivirového softwaru a programů na ochranu identity, k minimalizaci výše uvedených hrozeb.
16. Akce v Obchodě týkající se prodeje Produktů platí vždy po dobu uvedenou v informacích o akci zveřejněných v Obchodě, nejpozději však do vyprodání zásob, pokud výše uvedené informace nestanoví jinak.

## **§2 Uzavření smlouvy na dálku**

1. Pro uzavření smlouvy zákazník zadá objednávku vyplněním objednávkového formuláře a specifikací produktů, které si přeje objednat. Produkty se specifikují jejich přidáním do nákupního košíku.
2. Aby mohl Zákazník pokračovat v objednávce, je povinen přijmout Podmínky, po jejichž přijetí bude možné objednávku zadat.
3. Zákazník bude požádán o výběr způsobu platby (uvedeného v tomto předpisy) a dodací údaje. Zákazník, který si přeje obdržet fakturu s DPH za nákup Produktů v Obchodě obsahující údaje o jeho společnosti, musí jako doklad o koupi zvolit „Fakturu s DPH“ a dále uvést název společnosti, které má být faktura vystavena, daňové identifikační číslo (NIP) a adresu sídla společnosti Zákazníka,
4. Odesláním objednávky s povinností platby a obdržením souhlasu Prodávajícího je uzavřena kupní smlouva. Objedávka je schválena potvrzením přijetí objednávky e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou Zákazníkem nebo způsobem uvedeným v bodě 10.
5. Prodávající je povinen dodat objednané zboží zákazníkovi za cenu uvedenou v objednávce, platnou v den objednávky a viditelnou v popisu objednaného zboží v Obchodě. Produkty se prodávají v maloobchodním množství.
6. Odesláním objednávky je Zákazník informován o všech nákladech spojených s uzavřením smlouvy, včetně nákladů na dopravu a příslušných daní. Cena uvedená v souhrnu je celková cena zahrnující všechny položky uvedené v této části.
7. Každý produkt dostupný v Obchodě má podrobný popis svých vlastností, způsobu aplikace nebo použití, složení nebo obsahu.
8. Pro zpracování objednávky poskytuje Zákazník kontaktní údaje (e-mailovou adresu, telefonní číslo a dodací adresu). Bez poskytnutí těchto údajů není možné se Zákazníkem uzavřít kupní smlouvu. Zboží bude doručeno na adresu uvedenou Zákazníkem, který je odpovědný za zajištění její správnosti. Pokud je dodací adresa nesprávná, je Zákazník povinen o tom neprodleně informovat Prodávajícího.
9. Zákazník souhlasí s vyzvednutím objednávky v den doručení na jím poskytnuté dodací adrese. Osoba, která kontaktuje dodavatele na dodací adrese ohledně doručení, se považuje za oprávněnou k vyzvednutí objednávky.
10. Pokud zákazník souhlasí s telefonickým kontaktováním, bude mu do 12 hodin od zadání objednávky, v pracovní dny mezi 9:00 a 21:00, uskutečněn telefonický hovor za účelem potvrzení přesnosti informací a objednávky. Potvrzení informací urychluje odeslání objednávky a eliminuje chyby při jejím zpracování.

11. Zákazník si může e-knihu zakoupit dvěma způsoby.

- a. Zákazník si může zakoupit e-knihu prostřednictvím obchodu vyplněním objednávkového formuláře. Po vyplnění objednávkového formuláře by si měl zákazník ověřit správnost poskytnutých informací a objednávky. Zákazník je zodpovědný za správnost zadaných údajů. Pro dokončení nákupu je nutná online platba. Zákazník obdrží e-knihu přímo e-mailem po připsání platby na účet prodávajícího.
- b. Zákazník souhlasí s telefonickým kontaktováním ohledně zakoupení e-knihy za akční cenu. V objednávkovém formuláři zákazník vybere možnost „Chci koupit e-knihu za akční cenu“ a uvede své jméno a telefonní číslo. Po odeslání formuláře bude zákazníka do 24 hodin kontaktovat obchodní poradce a sdělí mu podmínky akce. Po telefonickém nákupu obdrží zákazník kurýrní balíček obsahující leták s personalizovaným kódem opravňujícím ke stažení e-knihy. Zákazník zaplatí za e-knihu kurýrovi, který balíček doručí.

### **§3 Způsoby platby**

1. V obchodě může Zákazník zaplatit za objednané produkty následujícími způsoby:

- a) Prostřednictvím platebního zprostředkovatele PayPal. Společnost PayPal (Europe) S.à rl et Cie, SCA je úvěrová instituce (nebo banka) autorizovaná a kontrolovaná lucemburským úřadem pro dohled nad finančním sektorem, Commission de Surveillance du Secteur Financier (nebo CSSF). Sídlo CSSF: 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg.

Kontaktní údaje:

E-mailová adresa: [inquiry@paypal.com](mailto:inquiry@paypal.com)

PayPal (Europe) S.à rl et Cie, SCA ; 22-24 Boulevard Royal; L-2449 Luxembourg

Číslo obchodního rejstříku: RCS Luxembourg B 118 34

DIČ: LU22046007

- b) Při vyzvednutí objednávky od kurýra: v hotovosti, kartou nebo pomocí mobilního zařízení
2. Zákazníkovi nejsou účtovány žádné další poplatky ani provize za výběr konkrétního způsobu platby.

### **§4 Doručení objednávky**

1. Zákazník obdrží objednávku kurýrem nebo v případě zakoupení elektronické knihy e-mailem.
  - a) Dodací lhůta od okamžiku objednání je maximálně 2 pracovní dny
  - b) E-kniha bude doručena ihned po připsání platby na účet prodávajícího
2. Cena dopravy v rámci Polska je 0 CZK.
3. Po předání objednávky přepravní společností obdrží zákazník informace o stavu objednávky na telefonní číslo uvedené v objednávce.
4. Pokud si objednanou zásilku nevyzvednete, bude vrácena odesílateli.
5. Zákazník je povinen umožnit Dodavateli provedení Dodávky, zejména vjezd a výjezd do uzavřeného komplexu, vjezd na schodiště a v odůvodněných případech vyzvednout Objednávku od Dodavatele mimo budovu.

### **§5 Licence k užívání e-knihy**

1. Prodávající prohlašuje, že veškerá autorská práva k e-knize patří výhradně jemu a neporušují práva třetích stran.

2. Zákazník se zavazuje, že elektronickou knihu v žádné formě, ať už jako celek nebo její část, nepřístupní třetím stranám. Kopírování, úpravy nebo provádění jakýchkoli změn v elektronické knize nebo její distribuce jako celek nebo její část jakýmkoli způsobem je zakázáno.
3. Prodávající bude uplatňovat veškeré nároky vyplývající z porušení autorských práv ze strany Zákazníka.
4. Zákazník používá elektronickou knihu na základě licence udělené Prodejcem. Licence se vztahuje výhradně na užívání pro vlastní osobní potřebu Zákazníka.
5. Doba platnosti licence je 5 let.
6. Každou elektronickou knihu lze chránit před nelegálním kopírováním pomocí vodoznaku. Vodoznak se může objevit na jedné, několika nebo všech stránkách.

### **§6 Technické požadavky**

1. Používání e-knihy vyžaduje:
  - a) zařízení schopné číst alespoň jeden z následujících formátů:
    - o ePUB (elektronická publikace)
    - o mobi (mobipocket)
    - o PDF (přenosný soubor dokumentů),
  - b) velkokapacitní úložiště s kapacitou alespoň 25 MB.
2. Před zakoupením elektronické knihy je zákazník povinen ověřit, zda má vhodný software pro zobrazení obsahu elektronické knihy ve formátech PDF, Epub a Mobi. V opačném případě nebude obsah elektronické knihy zobrazitelný a nelze jej použít jako základ pro reklamaci.

### **§7 Stížnosti**

1. Pokud Zákazník zjistí, že produkt neodpovídá smlouvě, má právo podat reklamaci.
2. Za nesoulad výrobku se smlouvou se považuje zejména:
  - nedodržení objednaného množství, úplnosti, kvality a funkčnosti, popisu nebo typu
  - nemá vlastnosti, které by věc tohoto druhu měla mít vzhledem k účelu uvedenému ve smlouvě nebo vyplývajícím z okolností či zamýšleného použití;
  - nemá vlastnosti, o kterých prodávající kupujícího ujistil, a to i předložením vzorku nebo modelu;
  - vhodnost pro účel, pro který je spotřebitelem potřebován, o kterém spotřebitel informoval podnikatele nejpozději při uzavření smlouvy a který podnikatel akceptoval
  - jakékoli poškození obalu, chybějící fólie nebo bezpečnostní pečeť
  - bylo kupujícímu dodáno v neúplném stavu;
  - v případě e-knihy – poškozený soubor, nefunkční aktivační odkaz, nesprávný aktivační kód
  - nedoručení balíku ve lhůtě stanovené v Předpisech
3. Stížnosti zasílejte na následující e-mailovou adresu: [kontakt@pharmate.care](mailto:kontakt@pharmate.care)  
Pro urychlení procesu reklamace prosím uveďte číslo objednávky/nákladního listu, jméno a důvod reklamace.
4. Stížnost bude posouzena do 14 dnů.
5. Pokud je výrobek v rozporu se smlouvou, může spotřebitel nebo podnikatel s právy spotřebitele požadovat jeho opravu nebo výměnu:
- 5.1. Prodávající může vyměnit výrobek, pokud Zákazník požádá o opravu, nebo může Prodávající opravit výrobek, pokud Zákazník požádá o výměnu, pokud je uvedení výrobku do souladu se smlouvou způsobem zvoleným Zákazníkem nemožné nebo by pro Prodávajícího vyžadovalo nepřiměřené náklady.

- 5.2. Pokud oprava a výměna nejsou možné nebo by pro prodávajícího vyžadovaly nepřiměřené náklady, může prodávající odmítnout uvedení produktu do souladu se smlouvou.
- 5.3. Při posuzování nepřiměřenosti nákladů se berou v úvahu všechny okolnosti případu, zejména významnost nesouladu Produktu se Smlouvou, hodnota Produktu v souladu se Smlouvou a nepřiměřené obtíže pro Zákazníka vyplývající ze změny způsobu uvedení Produktu do souladu se Smlouvou.
- 5.4. Prodávající opraví nebo vymění Produkt v přiměřené lhůtě od okamžiku, kdy Zákazník Prodávajícího upozorní na nesoulad Produktu se Smlouvou, a bez nepřiměřených obtíží pro Zákazníka, s přihlédnutím k povaze Produktu a účelu, pro který jej Zákazník zakoupil. Náklady na opravu nebo výměnu, včetně zejména poštovního, dopravy, práce a materiálu, hradí Prodávající.
- 5.5. Zákazník, který uplatňuje svá práva vyplývající ze spotřebitelské záruky, je povinen poskytnout Prodávajícímu Produkt k opravě nebo výměně. Prodávající si Produkt od Zákazníka vyzvedne na své vlastní náklady. Podrobnosti se dohodnou individuálně v rámci dané reklamace.
- 5.6. Zákazník není povinen hradit běžné užívání Produktu, který byl následně vyměněn.
6. V případě nesouladu Produktu se smlouvou může spotřebitel nebo Podnikatel s právy spotřebitele podat prohlášení o snížení ceny nebo odstoupení od Smlouvy, pokud:
- Prodávající odmítl uvést Produkt do souladu se Smlouvou, pokud obě výměna nebo oprava tohoto Produktu je nemožná nebo by pro Prodávajícího vyžadovala nadměrné náklady;
  - Prodávající neopravil nebo nevyměnil Produkt v přiměřené lhůtě a bez nepřiměřených obtíží pro Zákazníka;
  - Produkt stále není v souladu se Smlouvou, přestože se Prodávající pokusil uvést Produkt do souladu se Smlouvou;
  - nesoulad Produktu se Smlouvou je natolik významný, že odůvodňuje okamžité snížení Ceny nebo odstoupení od Smlouvy;
  - z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností je zřejmé, že Prodávající neuvede Produkt do souladu se Smlouvou v přiměřené lhůtě nebo bez nepřiměřených obtíží pro Zákazníka.
- 6.1. Snížená cena musí být v takovém poměru k ceně vyplývající ze smlouvy, v jakém je hodnota výrobku, který není v souladu se smlouvou, v poměru k hodnotě výrobku, který je v souladu se smlouvou.
- 6.2. Prodávající vrátí spotřebiteli dlužné částky v důsledku uplatnění práva na snížení ceny okamžitě, nejpozději do 14 dnů ode dne doručení prohlášení spotřebitele o snížení ceny.
- 6.3. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy, pokud je nesoulad výrobku se smlouvou nepodstatný. Předpokládá se, že nesoulad výrobku se smlouvou je podstatný.
- 6.4. Pokud se nesoulad se smlouvou týká pouze některého zboží dodaného na základě smlouvy, může spotřebitel odstoupit od smlouvy pouze ohledně tohoto zboží, a dále ohledně dalšího zboží, které spotřebitel nabyl společně se zbožím, které není v souladu se smlouvou, pokud nelze rozumně očekávat, že spotřebitel bude souhlasit s ponecháním pouze zboží, které je v souladu se smlouvou.
- 6.5. V případě odstoupení od smlouvy musí spotřebitel neprodleně vrátit zboží prodávajícímu na jeho náklady. Prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu neprodleně, nejpozději do 14 dnů ode dne obdržení produktu nebo dokladu o jeho vrácení.
7. Pokud bude reklamace uznána a vrácení peněz bude provedeno stejnou metodou, jaká byla použita k úhradě. Vracená částka zahrnuje i náklady na dopravu vráceného produktu. Pokud si však zákazník zvolí jinou než nejlevnější metodu, nemá nárok na úhradu jakýchkoli dodatečně vzniklých nákladů.
8. V reklamaci by měl Zákazník uvést alespoň: své jméno a příjmení, poštovní adresu nebo e-mailovou adresu, typ a datum reklamace a všechny okolnosti odůvodňující reklamaci. Pokud reklamace neobsahuje dostatek údajů k jejímu řádnému vyřízení, může Prodávající požádat Zákazníka, který reklamaci podává, o poskytnutí doplňujících informací. Prodávající doporučuje, pokud je to možné, přiložit k reklamaci fotografie prokazující nesoulad Produktu se smlouvou a jeho vady, což může umožnit efektivnější vyřízení některých reklamací a v závislosti na podaných požadavcích, popř. důvod pro reklamaci může vyloučit nutnost doručení, vyzvednutí nebo odeslání Produktu.

9. Zákazník, který nakupuje Produkty pro účely přímo související s jeho profesní nebo obchodní činností (Podnikatel), má právo podat reklamaci v souladu s platnými právními předpisy. Odpovědnost Prodávajícího v rámci záruky za fyzické vady Zboží je omezena na právo Zákazníka (Podnikatele) požadovat odstranění vady. Tato odpovědnost je dále omezena na 12 měsíců od data dodání Zboží. V takovém případě Prodávající dle svého uvážení neprodleně vymění vadné Zboží za bezvadné nebo vadu odstraní. Prodávající může také nabídnout odstoupení od smlouvy a vrácení ceny zaplacené za vadné Zboží Zákazníkovi (Podnikateli). Ve všech ostatních ohledech je odpovědnost Prodávajícího v rámci záruky za vady Zboží vyloučena. S výhradou kogentních ustanovení právních předpisů je odpovědnost Prodávajícího za škody způsobené těmito Zákazníkům (Podnikatelům) v důsledku vady Zboží omezena na částku, kterou Zákazník Prodávajícímu zaplatil za koupi Zboží.

## §8 Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník, který je spotřebitelem nebo podnikatelem se spotřebitelskými právy a který uskuteční nákup prostřednictvím obchodu, má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu.
2. Odstoupení od smlouvy se provádí odesláním formuláře pro odstoupení od smlouvy (příloha č. 1 Obchodních podmínek), který je součástí balíku s obdrženým zbožím. V případě účinného odstoupení od smlouvy Prodávající poskytne Zákazníkovi potvrzení o přijetí formuláře pro odstoupení od smlouvy.
3. Odstoupení od smlouvy lze zaslat také e-mailem na následující adresu: [kontakt@pharmate.care](mailto:kontakt@pharmate.care)
4. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva považuje za neplatnou. Pokud Zákazník podá prohlášení o odstoupení od smlouvy dříve, než Prodávající přijme jeho nabídku, nabídka již není závazná. Přijetím nabídky Prodávajícím se rozumí odeslání potvrzení objednávky e-mailem na e-mailovou adresu Zákazníka.
5. Zákazník ztratí právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku, pokud v souladu s čl. 38 odst. 1 písm. 5 nebo 9 Zákona o právech spotřebitelů, otevře výrobek a poruší jeho ochranné pečeť, tj. pokud je zboží dodáno v uzavřeném obalu, který nelze po otevření vrátit z důvodů ochrany zdraví nebo hygieny, pokud je obal otevřen po dodání, nebo pokud jsou předmětem služby zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačové programy dodané v uzavřeném obalu, pokud je obal otevřen po dodání. Zákazník prohlašuje, že si je vědom nemožnosti odstoupit od smlouvy ve výše uvedených případech a souhlasí s ní. Zákazníkovi bude poskytnuto prohlášení o tom, že ztrácí právo na odstoupení od smlouvy zahájením plnění ze strany Prodávajícího, jakož i potvrzení o uzavření smlouvy e-mailem.
6. Zákazník obdrží vrácení všech provedených plateb nejpozději do 14 dnů od doručení oznámení o odstoupení od smlouvy. Vrácení peněz bude provedeno způsobem uvedeným zákazníkem ve formuláři pro odstoupení od smlouvy nebo stejným způsobem, jakým zákazník platbu provedl.
7. Zákazník je povinen vrátit zboží nepoškozené, a to nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy. Zákazník odpovídá za jakékoli snížení hodnoty Produktu v důsledku jeho použití jiným způsobem, než je nezbytné k určení povahy, vlastností a fungování Produktu.
8. Pokud si zákazník zvolí jiný než nejlevnější způsob vrácení produktu, nemá právo na úhradu jakýchkoli dodatečně vzniklých nákladů v této souvislosti.
9. Formulář pro odstoupení od smlouvy obdrží Zákazník v balíčku spolu s objednávkou a je zároveň přílohou (Příloha č. 1) těchto obchodních podmínek.
10. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že neobdrží e-knihu ihned po připsání platby na účet prodávajícího, a to po předchozí žádosti prodejce doručení e-knihy. Žádost by měla být zaslána na následující e-mailovou adresu: [kontakt@pharmate.care](mailto:kontakt@pharmate.care)
11. Zákazník nemá právo odstoupit od Smlouvy, pokud smlouvu uzavřel jako podnikatel.

## §9 Stanoviska

1. Po obdržení objednávky může zákazník obdržet odkaz na e-mailovou adresu uvedenou při objednávce, který mu umožní zveřejnit recenzi zakoupeného zboží.
2. Zveřejnění názoru není povinné.
3. Odkaz pro zveřejnění vaší recenze bude aktivní 10 dní od data, kdy obdržíte zprávu e-mailem.
4. V recenzi mohou zákazníci uvést veškeré informace o zakoupeném produktu a procesu vyřízení objednávky. Zákazníci mohou také produkt ohodnotit přidáním 1 až 5 hvězdiček, kde 1 hvězdička označuje nespokojenost a 5 hvězdiček označuje nejvyšší úroveň spokojenosti zákazníka.
5. V obchodě je u každého produktu uvedeno hodnocení zákazníků, ale administrátor neověřuje pravdivost těchto recenzí. Jedná se o soukromé názory zákazníků a administrátor nemá možnost ověřit, zda produkt skutečně použili a s jakými výsledky.
6. Správce si vyhrazuje právo odstranit názory, které jsou nezákonné, zejména ty, které porušují osobní práva osob nebo třetích stran, které obsahují vulgarity nebo slova obecně považovaná za urážlivá či neslušná.
7. Zákazník je plně odpovědný za obsah jím zveřejněného názoru, zejména pokud porušuje osobní práva třetích stran nebo jednotlivců.
8. Správce si vyhrazuje právo provádět změny v názorech týkající se pravopisných, interpunkčních a stylistických chyb.
9. Správce si vyhrazuje právo smazat komentáře starší než tři měsíce.

## §10 Zásady ochrany osobních údajů a ochrany osobních údajů

1. Správcem osobních údajů je Prodávající a veškeré podrobné informace týkající se zpracování osobních údajů naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů.
2. Veškeré informace o souborech cookie používaných na webových stránkách obchodu naleznete v Zásadách ochrany osobních údajů.

## §11 Závěrečná ustanovení

1. září 2023

1. Tato nařízení nabývají účinnosti dnem
2. O všech změnách Obchodních podmínek bude Zákazník informován e-mailem. Změny Obchodních podmínek nabývají účinnosti okamžikem doručení informace o změně Obchodních podmínek na e-mailovou adresu Zákazníka.
3. Předpisy jsou k dispozici na webových stránkách [www.pharmate.care](http://www.pharmate.care) na kartě Podmínky služby služby, který umožňuje získávání, reprodukci a zaznamenávání obsahu těchto předpisů pomocí IT systému používaného Zákazníkem.
4. Prodávající plní všechny povinnosti vyplývající ze zákona o právech spotřebitelů ze dne 30. května 2014. Jakákoli ustanovení předpisů, která se mohou jevit jako méně příznivá pro zákazníka, jsou neplatná a na jejich místě se uplatní ustanovení přímo ze zákona.
5. V případě změny těchto předpisů budou všechny smlouvy uzavřené a objednávky podané před datem nabytí účinnosti změny předpisů provedeny v souladu s předpisy platnými v den uzavření smlouvy a zadání objednávky zákazníkem.
6. Předpisy obsahují dvě přílohy (přílohu 1 a přílohu 2) a tvoří jejich nedílnou součást.

## Dodatek č. 1

### Formulář pro odstoupení od Smlouvy

---

**Pharmate Ltd.**

**Datum, město**

Jméno a příjmení  
spotřebitele  
Adresa  
spotřebitele

**Prohlášení  
o odstoupení od smlouvy uzavřené na  
dálku nebo mimo provozovnu**

V souladu se zákonem ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů (článek 27) tímto odstupuji od smlouvy uzavřené dne ..... na dálku\*/mimo obchodní prostory\* bez udání důvodu.

Zboží vrátím v souladu s ustanoveními smlouvy.

Žádám o vrácení ceny zboží na účet\*..... / stejným způsobem, jakým byla provedena platba za zboží.\*

.....

...

Podpis spotřebitele

**Příloha č. 2 Formulář  
pro podání stížnosti**

---

**Místo, datum**

**Pharmate LTD**

Jméno a příjmení  
spotřebitele  
Adresa  
spotřebitele

**Reklamace zboží (žádost o opravu/výměnu)**

Tímto Vás informuji, že produkt, který jsem zakoupil(a) dne [jméno zboží] je v rozporu se smlouvou. Nesoulad se smlouvou spočívá v ..... Nesoulad se smlouvou byl zjištěn dne... V proto na základě zákona ze dne 30. května 2014 o právech spotřebitelů

(Článek 43d) Žádám:

- výměna zboží za nové\*
- bezplatná oprava zboží\*

.....Podp  
is spotřebitele

\* Nehodící se škrtněte

Příloha: doklad o koupi (volitelné)