



## VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

**Predávajúci:** Colostrum s.r.o., Kozácka 53, 917 02 Trnava, IČO: 50775227, DIČ: 2120469340.

**Kupujúcim** je zákazník, ktorý nakupuje tovar na diaľku prostredníctvom tohto internetového obchodu (ďalej len zákazník).

1. Tovar je možné vyberať a objednávať prehliadaním internetového katalógu na [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk) alebo e-mailom na [kontakt@bioalis.com](mailto:kontakt@bioalis.com) alebo [peter.duracka@bioalis.com](mailto:peter.duracka@bioalis.com). Kupujúci pri objednávke uvedie svoje meno, priezvisko, adresu, telefón a e-mail.
2. Predávajúci je povinný splniť objednávku a dodať tovar kupujúcemu najneskôr do 30 dní.
3. Ak tovar doručuje zmluvný prepravca, kupujúci dáva predávajúcemu právo odovzdať prepravcovi potrebné osobné údaje pre doručenie tovaru (meno, adresa, telefón, e-mail).

#### 4. Odstúpenie od zmluvy

4.1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak dodávateľ tovaru dohodnutého v zmluve prerušil výrobu, prípadne vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich zo zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito všeobecnými obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú platbu za tovar dohodnutý v zmluve v lehote do 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy a to prevodom na účet určený kupujúcim.

4.2. Kupujúci má právo aj bez udania dôvodu odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru.

Toto právo sa netýka:

4.2.1. tovaru uzavretého v ochranných obaloch, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov (krémy, sterilné balenia a pod.),

4.3 Kupujúci si môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu uplatniť u predávajúceho v písomnej podobe alebo e-mailom doručeným na adresu [peter.duracka@bioalis.com](mailto:peter.duracka@bioalis.com) vo forme, z ktorej je jednoznačne zrozumiteľné, že odstupuje od zmluvy.

4.4. Ak sa Kupujúci rozhodne odstúpiť od zmluvy bez udania dôvodu, musí tovar spolu s písomným prehlásením o odstúpení od zmluvy doručiť predávajúcemu. Prehlásenie musí obsahovať meno, priezvisko, adresu, číslo objednávky a čísla bankového účtu pre vrátenie uhradenej sumy. Tovar musí byť spolu s prehlásením doručený na adresu: Peter Ďuračka, Mladoboleslavská 1, 902 01 Pezinok. Tovar musí byť doručený kompletný, vrátane pôvodného obalu, tovar nesmie byť poškodený a nesmie byť používaný.

4.5. Po platnom odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil kupujúci, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký kupujúci použil pri platbe predávajúcemu, ak kupujúci neuviedol iný spôsob úhrady v písomnom prehlásení o odstúpení od zmluvy, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

4.6. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný alebo hodnota predmetného tovaru je znížená v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu resp. predávajúci má právo požadovať od kupujúceho preplatenie zníženia hodnoty tovaru a kupujúci je o tejto skutočnosti upovedomený.

4.7. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je používaný, poškodený alebo neúplný, zaväzuje sa kupujúci uhradiť predávajúcemu hodnotu, o ktorú sa znížila hodnota tovaru v skutočnej výške. Kupujúci je povinný v zmysle tohto bodu všeobecných obchodných podmienok predávajúcemu uhradiť náhrady najviac vo výške rozdielu medzi kúpnu cenu tovaru a hodnotou tovaru v čase odstúpenia od kúpnej zmluvy.

4.8. Predávajúci sa zaväzuje vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar v lehote 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy predávajúcemu. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu cenu zaplatenú za príslušný tovar pred tým, ako mu bol tovar od kupujúceho spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie a pod. späť predávajúcemu.

4.9. Ustanovenia o práve na odstúpenie od zmluvy sa týkajú len spotrebiteľov podľa zákona na ochranu spotrebiteľa (spotrebiteľom je len fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania).

5. Kúpna cena tovaru bude kupujúcemu vždy potvrdená v spresnení objednávky e-mailom. Kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu.

6. Všetky ceny za tovar a služby a všetky poplatky v internetovom obchode sú uvádzané vrátane DPH. Všetky akcie platia do vypredania zásob alebo uplynutím termínu akcie, pokiaľ pri konkrétnom výrobku nie je uvedené inak.

## **7. Dodanie a prevzatie tovaru**

7.1. Tovar sa považuje za prevzatý v momente, keď Kupujúci alebo ním poverená tretia osoba prevezme všetky časti objednaného tovaru alebo ak sa tovar objednaný v jednej objednávke dodáva oddelene, okamihom prevzatia každej jednotlivéj časti objednávky.

7.2. Predávajúci nezodpovedá za oneskorenú dodávku tovaru zavinenú kuriérskou službou, prípadne udaním nesprávnej adresy kupujúceho. Kupujúci je povinný dôkladne skontrolovať tovar pri jeho prevzatí od prepravcu/kuriéra a potvrdiť svojím podpisom prevzatie tovaru na doklade o prevzatí tovaru.

7.3. Reklamáciu za prípadné nedodanie tovaru vinou kuriéra alebo poškodenie tovaru zavinené kuriérskou službou je nutné v takýchto prípadoch uplatňovať priamo u pracovníka kuriérskej služby. Poškodený tovar kupujúci od kuriéra neprevezme a poškodenie tovaru kupujúci zaznačí do dokladu o prevzatí tovaru.

7.4. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru zapríčineného prepravou, prevzatie ktorého bez väd potvrdil kupujúci pracovníkovi kuriérskej služby, nebudú predávajúcim uznané ako oprávnené a plnenie z takejto reklamácie nebude kupujúcemu poskytnuté.

## **8. Doručenie tovaru**

8.1. Tovar môže byť doručený kupujúcemu spôsobom podľa jeho vlastného výberu.

8.1.1. Ceny jednotlivých druhov dopravy sú uvedené na stránke a kupujúci vidí spôsob a cenu dopravy ešte pred potvrdením objednávky v nákupnom košíku.

8.2. Kupujúci dokončením objednávky potvrdzuje, že súhlasí s vybraným spôsobom a cenou dopravy.

8.3. Pre tovar, ktorý kupujúci požaduje doručiť do iného štátu než Slovenská republika, budú kupujúcemu ponúknuté osobitné dopravné podmienky. Cenu a dostupnosť jednotlivých druhov dopravy mimo Slovenskú republiku si môže kupujúci pred uzatvorením zmluvy overiť telefonicky alebo e-mailom u predávajúceho.

## 9. Platba za tovar

9.1. Kupujúci má možnosť výberu viacerých spôsobov platby za tovar. Všetky možnosti platby sú uvedené na stránke [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk) a kupujúci ich vidí pred dokončením objednávky v nákupnom košíku.

## 10. Zrušenie objednávky

10.1. Kupujúci má právo zrušiť objednávku bez udania dôvodu kedykoľvek pred expedíciou tovaru a to prostredníctvom elektronickej pošty alebo telefonicky. V prípade nedodania tovaru z dôvodu vyššej moci alebo z dôvodu ukončenia jeho výroby predávajúci bezodkladne informuje kupujúceho o dôvode nedodania. Predávajúci je povinný poskytnúť možnosť dodania náhradného tovaru. Kupujúci má právo odmietnuť možnosť dodania náhradného tovaru a odstúpiť od objednávky uvedeného tovaru. V prípade úhrady kúpnej ceny alebo jej časti budú pri zrušení objednávky finančné prostriedky vrátené kupujúcemu v lehote 14 kalendárnych dní na uvedený bankový účet.

## 11. Ochrana osobných údajov

11.1. Zmluvné strany sa dohodli, že kupujúci v prípade, že je fyzickou osobou, je povinný oznámiť predávajúcemu svoje meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSČ, číslo telefónu a e-mailovú adresu.

11.2. Kupujúci resp. dotknutá osoba (ďalej ako „kupujúci“ alebo „dotknutá osoba“) poskytuje osobné údaje predávajúcemu dobrovoľne za účelom splnenia jeho povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a ďalšej komunikácie s ním. Bez ich poskytnutia predávajúci nemôže riadne plniť zmluvu s kupujúcim a preto ju nebude možné s kupujúcim ani uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia kupujúceho, potvrdenie objednávky a to telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty, doručenie tovaru, registrácia na internetovom obchode [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk), realizovanie marketingových aktivít, informácii o novinkách a akciových ponukách.

11.3. Predávajúci spracúva osobné údaje dotknutých osôb na marketingové účely na základe ich žiadosti resp. súhlasu dotknutej osoby v súlade s § 11 ods. 1 zák. č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších právnych predpisov. Dotknutá osoba prejaví svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov na tento účel pri objednaní tovaru prostredníctvom internetového obchodu [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk), pri registrácii na internetovom obchode [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk) alebo iným vhodným spôsobom. Dotknutá osoba vyjadruje svoj súhlas zaškrtnutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky alebo pri registrácii na internetovom obchode [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk), aby predávajúci spracoval a uschovával jej osobné údaje v rozsahu meno, priezvisko, e-mailová adresa pri činnosti predávajúceho týkajúcej sa zasielania informácií o novinkách a akciových ponukách a spracovával ich vo svojom informačnom systéme. Kupujúci udeľuje predávajúcemu tento súhlas na dobu určitú do splnenia účelu spracúvania osobných údajov kupujúceho.

11.4. Kupujúci zaslaním objednávky predávajúcemu čestne prehlasuje, že dáva súhlas v zmysle ust. § 11 ods. 1 zákona č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov (ďalej

len „ZnOOÚ“), aby predávajúci spracúval a uschovával jeho osobné údaje v potrebnom rozsahu (meno a priezvisko, adresu trvalého bydliska vrátane PSC, číslo telefónu a e-mailovú adresu) a to na účely uvedené v predchádzajúcom odseku. Predávajúci sa zaväzuje, že bude s osobnými údajmi kupujúceho zaobchádzať a nakladať v súlade s platnými právnymi predpismi SR. Predávajúci po splnení účelu spracúvania zabezpečí bezodkladne likvidáciu osobných údajov kupujúceho v súlade s ust. § 17 ods. 1 ZnOOÚ. Súhlas so spracovaním osobných údajov môže kupujúci odvolať kedykoľvek písomnou formou. Súhlas zanikne v lehote 1 mesiaca od doručenia odvolania súhlasu kupujúcim predávajúcemu.

11.5. Kupujúci má právo a možnosť aktualizovať osobné údaje priamo v on-line režime na web stránke internetového obchodu, v zákazníckej sekcii, ihneď po prihlásení.

11.6. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. e) ZnOOÚ zabezpečí, aby sa osobné údaje spracúvali a využívali výlučne spôsobom, ktorý zodpovedá účelu, na ktorý boli zhromaždené. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 6 ods. 2 písm. i) ZnOOÚ bude spracúvať osobné údaje v súlade s dobrými mravmi a bude konať spôsobom, ktorý neodporuje ZnOOÚ ani iným všeobecne záväzným právnym predpisom a ani ich nebude obchádzať.

11.7. Kupujúci má právo na základe písomnej žiadosti od predávajúceho vyžadovať

11.7.1. potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o nej spracúvané,

11.7.2. vo všeobecne zrozumiteľnej forme informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme.

11.8. Kupujúci na základe bezplatnej písomnej žiadosti má právo u predávajúceho namietat' voči

11.8.1. spracúvaniu jej osobných údajov, o ktorých predpokladá, že sú alebo budú spracúvané na účely priameho marketingu bez jej súhlasu, a žiadať ich likvidáciu,

11.9. využívaniu titulu, mena, priezviska a adresy kupujúceho na účely priameho marketingu v poštovom styku, alebo

11.10. poskytovaniu titulu, mena, priezviska a adresy kupujúceho na účely priameho marketingu.

11.11. Predávajúci vyhlasuje, že v súlade s ust. § 15 ods. 1 písm. b) ZnOOÚ spracúva osobné údaje kupujúceho na účely uvedené v týchto obchodných podmienkach prostredníctvom týchto sprostredkovateľov:

11.11.1. Slovak Parcel Service s.r.o., Senecká cesta 1, 900 28 Ivanka pri Dunaji

11.11.2. Slovenská pošta, a.s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica.

**12.** Kupujúci po odoslaní objednávky, alebo registrácii môže v prípade vyjadrenia súhlasu dostať správy o ponukách tovarov, akciách a službách predávajúceho. Objednávateľ môže zasielanie kedykoľvek odvolať e-mailom na adrese [peter.duracka@bioalis.com](mailto:peter.duracka@bioalis.com).

**13.** Potvrdením objednávky kupujúci vyjadruje, že sa oboznámil s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, v plnom rozsahu porozumel ich obsahu a že s nimi súhlasí.

#### **14. Reklamačný poriadok**

14.1. Reklamácia tovaru sa riadi ustanoveniami Občianskeho zákonníka a týka sa tovaru, pri ktorom sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho.

14.2. Ak tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom transportnom obale, je kupujúci oprávnený tovar neprevziať. V prípade, že sa po prevzatí tovaru kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju reklamáciu.

14.3. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

14.4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť závadnú vec za nezávadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

14.5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebiteľ - kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

14.6. Reklamácia sa uplatňuje zaslaním reklamujúceho/cich produktu/ov späť predávajúcemu spolu s priloženou faktúrou, ktorá bola s tovarom doručená kupujúcemu.

14.7. Po vybavení reklamácie predajca informuje kupujúceho formou dohodnutou s kupujúcim.

14.8. Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

14.9. V situácii, keď je tovar potrebné zaslať predávajúcemu alebo servisnému stredisku, koná kupujúci tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu tovaru. V prípade prepravy krehkého tovaru, odporúčame označiť zásielku príslušnými symbolmi.

14.10. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, obal), rozhodujúcim dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

14.11. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

14.12. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom, t.j. najmä pri porušení ochranných pečatí a nálepiek, ak na výrobku nejaké sú alebo pri používaní tovaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru.

14.13. V prípade akejkoľvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu.

**15.** Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných nákupných podmienok. Povinnosť písomného oznámenia zmeny všeobecných nákupných podmienok je splnená umiestnením na internetovej stránke [www.bioalis.com/sk](http://www.bioalis.com/sk).

**16.** Na vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov a Zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

**17.** Tieto všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.