

Všeobecné zmluvné podmienky

- Ochrana osobných údajov
- Obchodné podmienky
- Reklamačné podmienky

Ochrana osobných údajov

Prevádzkovateľ internetového obchodu www.dulcia.sk, spoločnosť DULCIA natural s.r.o. uchováva a spracúva osobné údaje v súlade so zákonom o ochrane osobných údajov č. zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Vaše osobné údaje, ktoré uvediete pri nákupe sú úplne dôverné. Osobné údaje budú použité len pre nevyhnutné úkony spojené s vybavením objednávky. Na písomnú žiadosť zákazníka budú osobné údaje z databázy vymazané a DULCIA natural s.r.o. ich nebude ďalej spracovávať.

Kontaktná adresa:

DULCIA natural s.r.o.
Skalická cesta 9/A,
831 02 Bratislava – Nové mesto
Emailová adresa: info@dulcia.sk

Možnosti odstránenia osobných údajov:

V prípade, že máte záujem o odstránenie všetkých osobných údajov, kontaktujte nás na emailovej adrese info@dulcia.sk s touto žiadosťou.

Obchodné podmienky

1. Všeobecné ustanovenia

Obchodné podmienky platia pre nákup v internetovom obchode www.dulcia.sk. Účelom týchto obchodných podmienok je vymedziť a upresniť práva a povinnosti predávajúceho (dodávateľa) na jednej strane a kupujúceho (zákazníka, spotrebiteľa) na strane druhej. Predávajúcim a prevádzkovateľom internetového obchodu www.dulcia.sk je DULCIA natural s.r.o.

DULCIA natural s.r.o.

Skalická cesta 9A

831 02 Bratislava

Slovensko

IČO: 44604572

DIČ: 2022751522

IC DPH: SK2022751522

Bank: Tatra banka Bratislava

IBAN: SK4511000000002620206180

obchodný register: zložka SR0 č.: 56524/B, Okresný súd Bratislava I

Všetky zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sú uzatvorené v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky. V prípade, ak je zmluvnou stranou spotrebiteľ, riadia sa právne vzťahy neupravené obchodnými podmienkami dulcia.sk zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník, v platnom znení, zákonom č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení a zákonom č. 108/2000 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení. V prípade, ak je zmluvnou stranou podnikateľ, riadia sa

právne vzťahy neupravené obchodnými podmienkami dulcia.sk zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodný zákonník, v platnom znení.

2. Vymedzenie pojmov

Spotrebiteľská zmluva – je kúpna zmluva, ak zmluvnými stranami sú na jednej strane dodávateľ a na druhej strane spotrebiteľ, ktorý nemohol individuálne ovplyvniť obsah dodávateľom vopred pripraveného návrhu na uzatvorenie zmluvy. Predávajúci (dodávateľ) – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. Je to podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby a taktiež podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu výrobok. Spotrebiteľ (kupujúci) – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre príslušníkov svojej domácnosti a ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom – je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Uzatvorenie kúpnej zmluvy – objednávka kupujúceho predstavuje návrh na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Samotná kúpna zmluva je uzatvorená momentom doručenia záväzného súhlasu predávajúceho s návrhom kúpnej zmluvy kupujúcemu t.j. záväzným potvrdením objednávky zo strany predávajúceho. Od tohto momentu medzi kupujúcim a predávajúcim vznikajú vzájomné práva a povinnosti, ktoré sú vymedzené kúpnu zmluvou a týmito obchodnými podmienkami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

Obchodné podmienky – zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi predávajúcim a kupujúcim v tomto dokumente. Kupujúci v momente odoslania svojej objednávky potvrdzuje, že súhlasí s týmito obchodnými podmienkami platnými v čase odoslania svojej objednávky a je nimi viazaný od momentu uzatvorenia kúpnej zmluvy. Kupujúci odoslaním svojej objednávky potvrdzuje, že pred uskutočnením svojej objednávky sa s týmito obchodnými podmienkami oboznámil a s obchodnými podmienkami bez výhrad súhlasí.

3. Odstúpenie od zmluvy

V súlade s ustanovením § 7 odst. 1 a. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru.

Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať 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.

Odstúpiť od zmluvy nie je možné u tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený. V prípade, ak spotrebiteľ už prevzal objednaný tovar, je povinný ho

vrátiť v originálnom nepoškodenom balení. V prípade, ak spotrebiteľ vráti objednaný tovar poškodený, čiastočne spotrebovaný resp. v stave, ktorý neodpovedá stavu, v ktorom bol predávajúcim odoslaný, berie na vedomie, že predávajúci je oprávnený si takto vzniknutú škodu, ktorú je predávajúci povinný preukázať, uhradiť zo sumy, ktorá bola uhradená spotrebiteľom za objednaný tovar. Spotrebiteľ je zároveň povinný v odstúpení od zmluvy uviesť kontaktné údaje a číslo účtu, na ktorý má byť uhradená suma za objednaný tovar poukázaná zo strany predávajúceho. Formulár pre odstúpenie od kúpnej zmluvy: [Stiahnuť PDF](#). 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. Predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

4. Zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácia

Záruka na tovar predávaný prostredníctvom internetového obchodu sa riadi a je v súlade s platnou legislatívou. Na všetok predávaný tovar, pokiaľ nie je určené pri tovare inak, je poskytovaná zákonom stanovená záručná doba 2 roky. Reklamácia je podmienená preukázaním nákupu reklamovaného tovaru v našom internetovom obchode, čoho dôkazom je daňový doklad – faktúra.

Závady, zistené pri prebratí tovaru, je kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr však do 3 dní ododňa dodania tovaru, reklamovať písomne u dodávateľa tovaru.

Závady, ktoré nemohli byť zistené pri prebratí tovaru a na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť tovaru, je kupujúci povinný reklamovať u dodávateľa písomnou formou na adrese DULCIA natural s.r.o., Skalická cesta 9/A, 831 02 Bratislava-Nové mesto

Kupujúci má právo požadovať odstránenie väd v prípade, že je to možné alebo môže požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny. V prípade, že nie je možné vady odstrániť, má kupujúci právo na výmenu vadného tovaru za nový alebo vrátenie peňazí.

Predávajúci sa zaväzuje oprávnenú a podľa týchto obchodných podmienok uplatnenú reklamáciu vybaviť bezodkladne, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú inak. Formulár pre reklamáciu tovaru: [Stiahnuť PDF](#).

Expiračná doba

Zasielané produkty majú expiračnú dobu min. 6 mesiacov pred dátumom spotreby, v prípade kratšej expiračnej doby odsúhlasíme zásielku telefonicky, resp. prostredníctvom e-mailu so zákazníkom.

5. Platobné podmienky

V internetovom obchode www.dulcia.sk môže kupujúci uhradiť kúpnu cenu týmto spôsobom:

Dobierka – najpoužívanější spôsob platby. Peniaze za tovar zaplatíte až pri prevzatí tovaru poštovému doručovateľovi alebo na pošte.

Bankový prevod – po prijatí Vašej objednávky Vám zašleme číslo účtu a variabilný symbol. Za tovar zaplatíte vopred na náš bankový účet vedený v Tatra Banke. Po prijatí platby odosielame tovar s tým, že Vás informujeme o termíne, kedy zásielka dorazí.

Platobné karty – po vytvorení objednávky ste presmerovaný na bezpečnú platobnú bránu banky, kde zadáte potrebné údaje. Pokiaľ je transakcia autorizovaná, platba prebehne okamžite.

Viamo platby – platby cez aplikáciu Viamo

6. Dodacie podmienky

Dodacia lehota začína plynúť dňom prijatia záväznej objednávky, ktorá obsahuje všetky potrebné údaje na jej vybavenie. V prípade, ak sa objednaný tovar nenachádza na sklade, predávajúci sa zaväzuje bezodkladne o tom upovedomiť kupujúceho a dohodnúť sa s ním na ďalšom postupe. Cena dopravy je 2,8 Eura vrátane DPH. Internetový obchod www.dulcia.sk dodáva svoje produkty prostredníctvom spoločnosti Slovak Parcel Service s.r.o.

7. Ceny

Všetky ceny uvedené na stránkach sú konečné, vrátane DPH a bez ďalšieho navýšenia. Prevádzkovateľ stránky si vyhradzuje právo na zmenu cien v prípade neoprávneného zásahu do obsahu. Konečná cena pre kupujúceho je uvedená v potvrdení objednávky.

8. Ochrana osobných údajov a zasielanie obchodných oznámení

Ochrana osobných údajov kupujúceho alebo akéhokoľvek iného užívateľa webovej stránky, vrátane podmienok pre zasielanie obchodných oznámení, sa riadi pravidlami nakladania s osobnými údajmi, ktorých aktuálne plné znenie je k dispozícii v sekcii ochrana osobných údajov, viac o spracovaní osobných údajov.

9. Používanie cookies

Na webovej stránke www.dulcia.sk a www.dulcia.cz sú používané tzv. cookies. Pravidlá o ich používaní, ako aj spôsob, ako ich používanie zakázať, sú k dispozícii na osobitnej podstránke o cookies.

10. Záverečné ustanovenia

Objednávka kupujúceho je po svojom potvrdení ako uzatvorená zmluva medzi kupujúcim a predávajúcim archivovaná za účelom jej splnenia a ďalšej evidencie. Jednotlivé technické kroky smerujúce k uzatvoreniu zmluvy sú spotrebiteľovi známe z vlastného procesu uskutočnenia objednávky. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku, popri prípade je možné ju uzatvoriť aj v iných jazykoch, pokiaľ to nebude dôvodom nemožnosti jej uzatvorenia. Kupujúci má možnosť opravovať chyby, ktoré vznikli pri zadávaní údajov pred podaním objednávky. Tieto obchodné podmienky umožňujú spotrebiteľovi ich archiváciu a reprodukciu. Obchodné podmienky platia od 1. decembra 2014

Kupujúci odoslaním objednávky dáva súhlas so spracovaním údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.

Reklamačné podmienky

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Spoločnosť DULCIA natural s.r.o. (ďalej len "predávajúci") týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej lenj "zákazník" alebo "kupujúci") o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník"), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa"), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa je zverejnený aj na internetovej stránke www.dulcia.sk.

2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (v zm. § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (v zm. § 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (v zm. § 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (v zm. §619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba stanovená na 12 mesiacov (v zm. § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (v zm. § 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (v zm. § 627 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (v zm. § 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar príjme. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci ani nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (v zm. § 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar

prijatý ako dar (v zm. § 457 Občianskeho zákonníka v nadväznosti na § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

3.1. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, 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 (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (v zm. § 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (v zm. § 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vyjadrenie pracovníka povereného na vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie, telefonát zákazníkovi alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o uskutočnení telefonátu, resp. o odoslaní sms.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený u predávajúceho;
- b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, nepoškodený neodbornou manipuláciou, atď.);
- c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál vyhlásenia alebo záručného listu, v ktorom bol rozsah takejto záruky stanovený.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

Pri reklamovaní tovaru sa prosím riadte týmito inštrukciami.

5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (v zm. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto

súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (v zm. § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (v zm. § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

5.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (v zm. § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (v zm. § 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.