

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

spoločnosti **PHARMA GROUP, a.s.**, so sídlom SNP 150, 908 73 Veľké Leváre, IČO: 31 320 911, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č.: 4047/B, DIČ: 2020293748, IČ DPH: SK2020293748, telefónne číslo: +421 45 5332 446, email: eshop@pharmagroup.sk (ďalej len „**Spoločnosť**“ alebo „**Obchodník**“).

PREAMBULA:

- (A) Spoločnosť je právnickou osobou, ktorej predmetom činnosti je (okrem iného) distribúcia špeciálneho zdravotníckeho materiálu vrátane doplnkového sortimentu a predaj a servis medicínskej techniky.
- (B) Niektoré služby poskytované Spoločnosťou sú upravené osobitnými obchodnými podmienkami alebo samostatnými zmluvami uzatváranými so zákazníkmi.
- (C) Služby spočívajúce v servise (údržbe) a opravách ultrasonografických (USG) prístrojov sú upravené osobitnými všeobecnými obchodnými podmienkami „*Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti PHARMA GROUP, a.s. pri vykonávaní servisu a opráv ultrasonografických prístrojov*“, dostupnými na adrese <https://www.pharmagroup.sk/-kontakt>.
- (D) Obchodné podmienky služieb spočívajúcich v prenájme prístrojovej techniky sú upravené v samostatných zmluvách uzatváraných medzi Spoločnosťou a zákazníkom.
- (E) Spoločnosť je prevádzkovateľom internetového obchodu www.zdravshop.sk, prostredníctvom ktorého svojim zákazníkom ponúka a predáva produkty z oblasti zdravotníckeho materiálu a doplnkového sortimentu. Spoločnosť tiež ponúka a predáva produkty z tejto oblasti aj prostredníctvom priamych obchodných rokovaní so zákazníkmi.
- (F) Spoločnosť tiež zabezpečuje, prostredníctvom tretích strán, služby spočívajúce v servise infúzných a injekčných dávkovačov, ortopedických vŕtačiek a inej medicínskej techniky.
- (G) Tieto všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „**VOP**“) sa vzťahujú na predaj tovaru a poskytovanie služieb Spoločnosťou v prípadoch, ktoré nie sú upravené osobitnými obchodnými podmienkami alebo zmluvou uzatvorenou medzi Spoločnosťou a zákazníkom.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Zákazníkom sa rozumie zákazník, ktorý môže byť v postavení podnikateľa alebo spotrebiteľa (ďalej len „**Zákazník**“). Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Spotrebiteľ**“). Podnikateľom sa rozumie Zákazník, ktorý nie je Spotrebiteľom, t. j. je právnickou osobou alebo fyzickou osobou konajúcou v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania (ďalej len „**Podnikateľ**“).
- 1.2. Pre Spotrebiteľa platia tieto VOP v rozsahu, v ktorom upravujú práva spotrebiteľov. Pre Podnikateľa platia tieto VOP v rozsahu, v ktorom sa ho týkajú, pričom vo vzťahu k nemu sú vylúčené ustanovenia, ktoré sa týkajú iba spotrebiteľov.

- 1.3. Tieto VOP platia pre nákup tovaru Zákazníkom od Obchodníka a poskytovanie služieb Obchodníkom Podnikateľovi, pričom bližšie vymedzujú a upresňujú práva a povinnosti Obchodníka a Zákazníka.
- 1.4. Zmluvné vzťahy medzi Obchodníkom a Zákazníkom sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak je Zákazníkom Spotrebiteľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP, najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“) a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len **Zákon o ochrane spotrebiteľa**). Ak je Zákazníkom Podnikateľ, riadia sa vzťahy neupravené týmito VOP najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej len „**Obchodný zákonník**“). Všetky citované právne predpisy sa rozumejú v najnovšom platnom znení v čase objednávky.
- 1.5. Zmluvný vzťah medzi Obchodníkom a Zákazníkom je vymedzený spomínanými právnymi predpismi a objednávkou resp. uzavretou zmluvou, ktorej neoddeliteľnou súčasťou sú aj tieto VOP.

2. PREDAJ TOVARU

- 2.1. Návrhom na uzatvorenie kúpnej zmluvy je umiestnenie ponúkaného tovaru Obchodníkom v jeho internetovom obchode www.zdravshop.sk (ďalej len „**e-shop**“), pričom Obchodník je takým návrhom viazaný po dobu umiestnenia predmetného tovaru na stránkach e-shopu (následná zmena návrhu nemá vplyv na už uzatvorenú kúpnu zmluvu). Kúpna zmluva v takom prípade vzniká doručením v rámci e-shopu riadne vyplnenej, potvrdenej a odoslanej objednávky Zákazníkom Obchodníkovi.
- 2.2. V prípade objednávky uskutočnenej Zákazníkom iným spôsobom ako prostredníctvom online objednávky cez e-shop, kúpna zmluva je uzatvorená v momente doručenia záväzného súhlasu Obchodníka s touto objednávkou Zákazníkovi, a to formou potvrdzujúceho e-mailu alebo uzatvorením osobitnej zmluvy medzi Obchodníkom a Zákazníkom.
- 2.3. Uzatvorením kúpnej zmluvy vzniká Obchodníkovi záväzok dodať Zákazníkovi dohodnutý tovar a previesť na neho vlastnícke právo k tomuto tovaru a Zákazníkovi vzniká záväzok zaplatiť Obchodníkovi kúpnu cenu podľa dohodnutých platobných podmienok a dodaný tovar prevziať.
- 2.4. Uzatvorením kúpnej zmluvy Zákazník výslovne potvrdzuje, že si je vedomý toho, že tieto VOP tvoria neoddeliteľnú súčasť kúpnej zmluvy, a že sa s týmito VOP (aj ich prílohami) detailne oboznámil a že s nimi bez výhrad súhlasí. Zákazník tiež potvrdzuje, že bol na tieto VOP Obchodníkom dostatočným spôsobom pred uzatvorením kúpnej zmluvy upozornený a mal možnosť sa s nimi v plnom znení oboznámiť.
- 2.5. Zákazník berie na vedomie, že vlastnícke právo k objednanému tovaru prechádza na Zákazníka pod podmienkou zaplata celú kúpnu cenu jeho prevzatím. Zákazník taktiež berie na vedomie, že nebezpečenstvo náhodnej skazy, náhodného zhoršenia a straty tovaru prechádza na Zákazníka momentom prevzatia tovaru Zákazníkom.
- 2.6. Všetky objednávky Zákazníka podané niektorým z nižšie uvedených spôsobov sú záväzné.
- 2.7. Obchodník vyhlasuje, že Zákazníkom bude dodávať iba tovar podľa objednávky, a to v stave bez väd, v súlade so dohodnutými a všeobecnými požiadavkami.

3. OBJEDNÁVKA TOVARU

3.1. Spôsob objednávky

- (a) Obchodník ponúka Zákazníkovi možnosť uskutočniť objednávku nasledovnými spôsobmi:
 - (i) online a to cez nákupný košík v e-shope, ktorú je možné vytvoriť postupom, ktorý je opísaný v časti 3.3 Online objednávka;
 - (ii) prostredníctvom e-mailu, v ktorom môže Zákazník poslať objednávku na e-mailové adresy Obchodníka:
 - pharma-zv@pharmagroup.sk;
 - pharma-ba@pharmagroup.sk;
 - pharma-vl@pharmagroup.sk;
 - pharma@pharmagroup.sk;
 - (iii) telefonicky na linke Obchodníka +421 45 5332 446, na ktorej sú zamestnanci Obchodníka k dispozícii každý pracovný deň v čase od 7.30 do 15.30 hod.
- (b) Obchodník si vyhradzuje právo objednávku Zákazníka nevybaviť a zrušiť ju aj napriek tomu, že Obchodník už objednávku Zákazníka potvrdil. O uvedenom bude Zákazník vyrozumieť telefonicky alebo e-mailom, a to na kontaktných údajoch uvedených Zákazníkom v objednávke.
- (c) K nevybaveniu objednávky môže dôjsť najmä v prípade objednávky tovaru, ktorého je na trhu z dôvodu šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby (napr. vírusu SARS-CoV-2, tzv. COVID-19) alebo iného vážneho ochorenia nedostatok, a to vzhľadom k zvýšenému dopytu po tovare ponúkanom Obchodníkom, ktorý nevyhnutne potrebujú pre svoje riadne fungovanie zdravotnícke zariadenia.
- (d) Z dôvodu všeobecného záujmu na ochrane verejného zdravia a súvisiaceho zabezpečovania zdravotníckej starostlivosti v zdravotníckych zariadeniach v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov, budú Obchodníkom uprednostňované objednávky zdravotníckych zariadení pred ostatnými objednávkami, čo Zákazník v inom postavení berie na vedomie.

3.2. Náležitosti objednávky

- (a) Podmienkou pre naplnenie platnosti každej objednávky je uvedenie povinných údajov o Zákazníkovi, a to:
 - (i) v prípade Podnikateľa: obchodné meno, sídlo alebo fakturačná adresa, IČO, DIČ, IČ DPH (ak bolo pridelené), dodacia adresa pokiaľ je rozdielna od sídla alebo fakturačnej adresy;
 - (ii) v prípade Spotrebiteľa: meno a priezvisko, fakturačná adresa, dodacia adresa pokiaľ je rozdielna od fakturačnej adresy;
 - (iii) telefonické spojenie a e-mail pre prípadné zmeny objednávky a

potvrdenie objednávky zo strany Obchodníka;

- (iv) kód, popis, množstvo a cena tovaru;
 - (v) prípadne iné doplňujúce údaje, ak budú pri objednávaní tovaru Obchodníkom požadované.
- (b) V prípade predaja zdravotníckeho materiálu, si Obchodník vyhradzuje možnosť požadovať od Zákazníka doklad o "*Registrácii neštátneho zdravotníckeho zariadenia*", popr. oprávnenie k "*predaju, skladovaniu a distribúcii zdravotníckeho materiálu*".
- (c) V prípade Zákazníka Podnikateľa môže byť na základe objednávky medzi Podnikateľom a Obchodníkom uzatvorená:
- (i) kúpna zmluva podľa § 409 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ ide o hodnotu tovaru prevyšujúcu sumu 1.000,- € bez DPH;
 - (ii) zmluva o dielo podľa § 536 a nasl. Obchodného zákonníka, pokiaľ prevažná časť dodávky spočíva vo vykonaní činnosti alebo ak obsahuje dodávka aj montáž.

3.3. Online objednávka

- (a) Online objednávku je možné uskutočniť prostredníctvom vkladania tovaru do nákupného košíka v e-shope.
- (b) Do košíka je možné vkladať tovar, ktorý má Obchodník na sklade a aj tovar, ktorý Obchodník nemá na sklade. V prípade tovaru, ktorý Obchodník nemá na sklade je pri danom tovare na e-shope uvedená očakávaná dodacia lehota. V prípade, ak sa táto predlží, Obchodník informuje o novej dodacej lehote Zákazníka.
- (c) Počet kusov tovaru (resp. iných merných jednotiek v závislosti od druhu tovaru) je možné vkladať do košíka iba v násobkoch minimálneho odberového množstva.
- (d) Vkladať tovar do košíka môže registrovaný aj neregistrovaný Zákazník, pričom platí, že:
 - (i) ak online objednávku zadáva Podnikateľ musí byť registrovaný; a
 - (ii) ak online objednávku zadáva Spotrebiteľ je registrácia dobrovoľná.
- (e) V procese dokončenia objednávky:
 - (i) je Podnikateľ, presmerovaný na registráciu a následne na výber spôsobu doručenia tovaru a spôsobu platby za tovar; a
 - (ii) Spotrebiteľ pokračuje v zadávaní výberu spôsobu doručenia tovaru, spôsobu platby za tovaru, fakturačnej a dodacej adresy a kontaktných údajov.
- (f) Objedávka je ukončená potvrdením odoslania objednávky a kliknutím na tlačidlo "*Objednať s povinnosťou platby*".
- (g) Nasledujúci krok je závislý od voľby Zákazníka o spôsobe platby za tovar:
 - (i) pri platbe platobnou kartou je Zákazník presmerovaný na platobnú bránu a potvrdenie objednávky mu je doručené na emailovú adresu zadanú v

objednávke;

- (ii) pri platbe proforma faktúrou (zálohovou faktúrou) je Zákazníkovi doručená proforma faktúra na emailovú adresu zadanú v objednávke;
 - (iii) pri platbe na dobierku je Zákazníkovi doručené potvrdenie objednávky na emailovú adresu zadanú v objednávke (platí limit uvedený v bode 5.3(a) týchto VOP);
 - (iv) pri platbe na faktúru so splatnosťou 14 dní je Zákazníkovi doručené potvrdenie objednávky na emailovú adresu zadanú v objednávke, pričom platba na faktúru so splatnosťou 14 dní je umožnená len registrovaným Zákazníkom, ktorí sú Podnikateľom (platí limit uvedený v bode 5.3(b) týchto VOP).
- (h) Dokončenie objednávky je podmienené oboznámením sa s týmito VOP a s pravidlami Ochrany osobných údajov a vyjadrením súhlasu Zákazníka s nimi. Následne sa objednávka stáva záväznou.
- (i) Pokiaľ Zákazník neobdrží email s potvrdením jeho objednávky je povinný kontaktovať Obchodníka e-mailom, a to na adrese eshop@pharmagroup.sk.
- (j) Obchodník je oprávnený kontaktovať Zákazníka aj telefonicky na telefónne číslo uvedené v objednávke v záležitostiach týkajúcich sa alebo súvisiacich s objednávkou.

3.4. Registrácia:

- (a) Registrácia na e-shope je pre Spotrebiteľa dobrovoľná. Spotrebiteľ môže začať svoju registráciu na e-shope dvomi spôsobmi:
- (i) po kliknutí na tlačidlo „*Dokončiť objednávku*“ kliknutím na tlačidlo „*Som spotrebiteľ – chcem sa registrovať*“; alebo
 - (ii) ešte pred výberom tovaru kliknutím na ikonu „panáčka“, následným kliknutím na tlačidlo „*Registrovať*“ a „*Som spotrebiteľ*“.
- (b) V oboch prípadoch Spotrebiteľ následne zadáva svoje údaje: email, meno, priezvisko, telefón, fakturačnú a dodaciu adresu (ak je odlišná), prihlasovacie meno (prihlasovacím menom je email Spotrebiteľa) a heslo.
- (c) Registrácia na e-shope je pre Podnikateľa povinná. Podnikateľ môže začať svoju registráciu na e-shope dvomi spôsobmi:
- (i) po kliknutí na tlačidlo „*Dokončiť objednávku*“ kliknutím na tlačidlo „*Som podnikateľ (nakupujem na firmu)*“; alebo
 - (ii) ešte pred výberom tovaru kliknutím na ikonu „panáčka“, následným kliknutím na tlačidlo „*Registrovať*“ a „*Som podnikateľ (nakupujem na firmu)*“.
- (d) Podnikateľ začína svoju registráciu vyplnením svojho identifikačného čísla organizácie (tzv. IČO), ktoré je systémom Obchodníka overené v online databáze a následne sú automaticky doplnené údaje z obchodného registra Podnikateľa. Ak tieto údaje nebudú automaticky doplnené alebo budú neaktuálne, Podnikateľ, v registrácii vyplní svoje údaje: obchodné meno, DIČ, IČ DPH (ak je

platcom DPH), sídlo alebo fakturačnú a dodáciu adresu (ak je odlišná), kontaktné údaje (email, meno, priezvisko, telefón), prihlasovacie meno (prihlasovacím menom je email kontaktnej osoby) a heslo. Na objednávky novo-registrovaného Podnikateľa sa vzťahuje limit uvedený v bode 5.3 týchto VOP.

- (e) Zákazník je pri registrácii povinný oboznámiť sa s VOP a pravidlami Ochrany osobných údajov a vyjadriť svoj súhlas s nimi (zakliknutím).
- (f) Zákazník dokončí registráciu kliknutím na políčko „Založiť účet“.
- (g) Zákazník dostane po dokončení registrácie potvrdenie o registrácii na emailovú adresu zadanú pri registrácii.

4. KÚPNA CENA

- 4.1. Obchodník je platcom DPH. K jednotkovým cenám bez DPH Obchodník účtuje sadzbu DPH v zmysle platných zákonov v čase fakturácie.
- 4.2. Kúpna cena je uvedená v e-shope pri tovare v čase uskutočnenia objednávky, v objednávke a v potvrdení objednávky. Takáto kúpna cena nemôže byť po potvrdení objednávky Obchodníkom zmenená.
- 4.3. Všetky ceny tovarov v e-shope sú uvedené v mene EUR vrátane DPH a aj bez DPH s uvedením sadzby DPH.
- 4.4. Cena tovarov a služieb pri objednávkach uskutočnených mimo e-shop sa určuje v súlade s cenníkom Obchodníka platného a účinného ku dňu doručenia objednávky alebo podľa platnej individuálnej ponuky Obchodníka.
- 4.5. Cena bez DPH zahŕňa clo, balné a v prípade splnenia podmienok na poskytnutie bezplatnej dopravy uvedenej v bode 6.9 týchto VOP, aj všetky dopravné náklady na adresu dodania v rámci Slovenskej republiky.

5. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Platobné podmienky na objednávky realizované cez e-shop
 - (a) Podnikateľ zaregistrovaný v e-shope Obchodníka (k registrácii vid' časť 3.4 Registrácia) môže cez e-shop nakupovať nasledujúcimi spôsobmi:
 - (i) Platba na proforma faktúru (zálohovú faktúru) so splatnosťou 3 dni od doručenia. Proforma faktúra je Podnikateľovi zaslaná automaticky pri potvrdení objednávky na emailovú adresu uvedenú v objednávke. Pokiaľ Podnikateľ neuhradí proforma faktúru v lehote splatnosti, bude objednávka Obchodníkom zrušená.
 - (ii) Platba platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány. Pri voľbe platby platobnou kartou je Podnikateľ automaticky presmerovaný do platobnej brány, ktorej prevádzka je zabezpečovaná spoločnosťou Tatra banka, a.s. a okrem platby platobnou kartou umožňuje aj platbu prostredníctvom služby Google Pay a Apple Pay.
 - (iii) Platba na dobierku pri prevzatí objednaného tovaru od kuriéra. Platba na dobierku je možná len v prípade, ak celková suma objednávky neprevyšuje 700 EUR s DPH. Pri platbe na dobierku Obchodník účtuje

Podnikateľovi poplatok vo výške 1,30 EUR bez DPH (1,60 EUR vrátane DPH).

- (iv) Platba na faktúru so splatnosťou 14 kalendárnych dní (na objednávky novo-registrovaného Podnikateľa platí limit uvedený v bode 5.3(b) týchto VOP). Tovar je vlastníctvom Obchodníka až do doby úplného zaplataenia kúpnej ceny zo strany Podnikateľa. Pre prípad omeškania s úhradou za dodaný tovar má Obchodník právo účtovať Podnikateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05% denne od dátumu splatnosti faktúry, až do jej úhrady.
- (b) Spotrebiteľ, registrovaný aj neregistrovaný v e-shope, môže cez e-shop nakupovať nasledujúcimi spôsobmi:
 - (i) Platba na proforma faktúru (zálohovú faktúru) so splatnosťou 3 dni od doručenia. Proforma faktúra je Spotrebiteľovi zaslaná automaticky pri potvrdení objednávky na emailovú adresu uvedenú v objednávke. Pokiaľ Spotrebiteľ neuhradí proforma faktúru v lehote splatnosti, bude objednávka Obchodníkom zrušená.
 - (ii) Platba platobnou kartou prostredníctvom platobnej brány. Pri voľbe platby platobnou kartou je Spotrebiteľ automaticky presmerovaný do platobnej brány ktorej prevádzka je zabezpečovaná spoločnosťou Tatra banka, a.s. a okrem platby platobnou kartou umožňuje aj platbu prostredníctvom služby Google Pay a Apple Pay.
 - (iii) Platba na dobierku pri prevzatí objednaného tovaru od kuriéra. Platba na dobierku je možná len v prípade, ak celková suma objednávky neprevyšuje 700 EUR s DPH. Pri platbe na dobierku Obchodník účtuje Spotrebiteľovi poplatok vo výške 1,30 EUR bez DPH (1,60 EUR vrátane DPH).

5.2. Platobné podmienky na objednávky realizované mimo e-shop:

- (a) Obchodník v prípade novo-registrovaného Zákazníka Podnikateľa umožňuje iba platbu prostredníctvom proforma faktúry (zálohovej faktúry) so splatnosťou 14 dní alebo platbou v hotovosti pri prevzatí tovaru alebo platbu prostredníctvom faktúry, pričom podmienky podľa bodu 5.3(b) týchto VOP sa uplatnia rovnako.
- (b) V prípade, že nie je individuálne dohodnuté inak, platí, že kúpna cena za dodaný tovar je splatná v lehote do 14 kalendárnych dní odo dňa dodania predmetného tovaru.
- (c) Pre prípad dodávok medicínskej techniky platí, že 40% ceny je splatnej oproti proforma faktúre (zálohovej faktúre) vystavenej Obchodníkom po obdržaní objednávky do 7 kalendárnych dní a zostatok pri dodaní tovaru v lehote do 14 kalendárnych dní.
- (d) Pre prípad omeškania s úhradou za dodaný tovar má Obchodník právo účtovať Zákazníkovi úroky z omeškania vo výške 0,05% denne od dátumu splatnosti faktúry, až do jej úhrady. Ak je v takomto omeškaní Spotrebiteľ, výška úroku z omeškania nepresiahne najvyššiu prípustnú výšku úrokov z omeškania stanovenú príslušnými právnymi predpismi platnými v čase vzniku omeškania

(napr. Nariadením Vlády Slovenskej republiky č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka).

- (e) Ak z VOP vyplýva, že na dodávky sa vzťahuje zálohová platba a Zákazník mešká s jej uhradením po lehote splatnosti, predlžuje sa dodacia lehota o dobu, počas ktorej bol Zákazník v omeškaní s platením zálohovej platby.

5.3. Limit pre jednotlivé spôsoby platby

- (a) Platba tovaru objednaného cez e-shop na dobierku je pre všetkých Zákazníkov možná len ak celková hodnota objednávky neprevyšuje sumu 700 EUR s DPH.
- (b) Platba za tovar objednaný cez e-shop prostredníctvom faktúry so 14 dňovou splatnosťou je pre novo-registrovaných Podnikateľov možná len ak hodnota objednávky alebo objednávok spolu neprevyšuje sumu 200 EUR s DPH.

5.4. Kreditný limit pre Podnikateľov

- (a) Obchodník môže svojim zákazníkom Podnikateľom umožniť nákup tovaru na základe vopred schváleného kreditného limitu, ktorým sa rozumie maximálna výška súhrnu neuhradených záväzkov Podnikateľa voči Obchodníkovi (ďalej len „**Kreditný Limit**“). Obchodník neposkytuje Kreditný limit Spotrebiteľom.
- (b) Poskytnutie Kreditného limitu a jeho výška závisia výlučne od rozhodnutia Obchodníka a žiadny Podnikateľ na neho nemá právny nárok.
- (c) Výška Kreditného limitu, lehota splatnosti faktúr a ostatné podmienky sa určujú individuálne podľa obchodnej histórie a finančnej bonity Podnikateľa.
- (d) Obchodník je oprávnený Kreditný limit kedykoľvek, aj bez predchádzajúceho upozornenia, jednostranne znížiť, pozastaviť alebo zrušiť, najmä v prípade zhoršenia platobnej disciplíny Podnikateľa, omeškania s úhradou proforma faktúry alebo faktúry alebo zmeny jeho bonity.
- (e) Po prekročení Kreditného limitu je Obchodník oprávnený pozastaviť dodávky tovaru alebo odmietnuť objednávku Podnikateľa až do úhrady jeho všetkých splatných záväzkov voči Obchodníkovi.
- (f) Podnikateľ je povinný sledovať výšku svojich záväzkov voči Obchodníkovi a zabezpečiť, aby neprekročil stanovený kreditný limit.
- (g) Obchodník neposkytuje novému zákazníkovi Podnikateľovi Kreditný limit na objednávky mimo e-shop a tomuto je umožnená platba v súlade s bodom 5.2(a) týchto VOP.

6. DODACIE PODMIENKY

6.1. Tovar je Obchodníkom dodávaný na území Slovenskej republiky.

6.2. Tovar bude Zákazníkovi dodaný najneskôr do 30 dní, pričom dodacia lehota začína plynúť nasledovne:

- (a) pri tovare, ktorého kúpna cena bude Zákazníkom hradená pri prevzatí tovaru, t.j. na dobierku, začína plynúť dňom potvrdenia objednávky Obchodníkom v zmysle článku 3 „*Objednávka tovaru*“;
- (b) pri tovare, ktorého kúpna cena bude Zákazníkom hradená platobnou kartou

prostredníctvom platobnej brány alebo proforma faktúrou, dodacia lehota začína plynúť až od úplného zaplatenia kúpnej ceny, t.j. od pripísania celej sumy kúpnej ceny na účet Obchodníka;

- (c) pri tovare, ktorého kúpna cena bude Podnikateľom hradená na základe faktúry so splatnosťou 14 dní, dodacia lehota začína plynúť dňom potvrdenia objednávky Obchodníkom v zmysle článku 3 Objednávka tovaru.
- 6.3. Ak je tovar na sklade, je expedovaný podľa kapacitných možností v čo najkratšom čase, najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa potvrdenia objednávky resp. pripísania kúpnej ceny na bankový účet Obchodníka. Ak tovar nie je na sklade, bude expedovaný do 5 pracovných dní od jeho naskladnenia Obchodníkom, iba ak bola objednávka potvrdená alebo kúpna cena uhradená.
- 6.4. Spolu s tovarom je Zákazníkovi zasielaná faktúra (daňový doklad), príslušenstvo, obal, návod ako i ostatné dokumenty k tovaru (údaje o spôsobe použitia, montáže, údržby tovaru, nebezpečenstve z nesprávneho použitia, podmienkach uchovávaní a skladovania).
- 6.5. Ak je predmetom objednávky viac druhov tovaru, alebo tovar pozostávajúci z viacerých kusov, môžu byť jednotlivé tovary alebo kusy tovaru doručované oddelene. Zákazník môže požiadať Obchodníka, aby doručil jednotlivé tovary alebo kusy tovaru naraz, čím akceptuje, že tovar bude odoslaný až momentom naskladnenia posledného tovaru alebo posledného kusu tovaru potrebného ku kompletizácii objednávky a tiež primerané predĺženie dodacej lehoty.
- 6.6. Obchodník realizuje dopravu k Zákazníkovi nasledovnými spôsobmi:
- (a) vlastnými prepravnými kapacitami na adresu doručenia tovaru uvedenú v objednávke;
 - (b) kuriérskymi spoločnosťami na adresu doručenia tovaru uvedenú v objednávke;
 - (c) prostredníctvom služby Packeta – doručením na zvolené výdajné miesto alebo do samoobslužného Z-BOXu. Zákazník je povinný pri objednávke zvoliť konkrétne výdajné miesto alebo Z-BOX, a po doručení zásielky postupovať podľa pokynov poskytovateľa služby Packeta. V prípade rozšírenia poskytovateľov sa tento postup bude aplikovať aj na doručovanie do tzv. balíko-boxov nových poskytovateľov.
- 6.7. Zákazník berie na vedomie, že výber spôsobu dopravy môže byť v prípade určitých druhov tovaru obmedzený, z dôvodu, že niektorý zo spôsobov dopravy (napr. doručenie do Z-BOXu) môže spôsobiť poškodenie tovaru alebo zníženie jeho kvality (napr. z dôvodu nevhodných teplotných podmienok).
- 6.8. Dopravné náklady na dodanie tovaru sú nasledovné:
- (a) vlastné prepravné kapacity Obchodníka – 5,00 EUR vrátane DPH (4,06 EUR bez DPH);
 - (b) kuriérske spoločnosti - 5,00 EUR vrátane DPH (4,06 EUR bez DPH);
 - (c) doručenie prostredníctvom služby Packeta do Z-BOXu (alebo obdobné doručenie prostredníctvom iného poskytovateľa) – 4,00 EUR vrátane DPH (3,25

EUR bez DPH).

- 6.9. Pri objednávkach, ktorých celková hodnota presiahne 85,00 EUR vrátane DPH, je doprava tovaru poskytovaná Obchodníkom bezplatne. Do hodnoty objednávky sa pre tento prípad započítava cena tovaru vrátane DPH, nezapočítavajú sa však prípadné poplatky za platobné služby (napr. poplatok za dobierku).
- 6.10. Zákazník je povinný prevziať tovar v mieste, ktoré je uvedené v potvrdení objednávky.
- 6.11. V prípade, ak dôjde k omeškaniu dodania tovaru zo strany Obchodníka, je Obchodník oprávnený predĺžiť lehotu na dodanie tovaru, a to aj opakovane, o čom telefonicky oboznámi Zákazníka. V prípade, ak ide o Spotrebiteľa, tento má po predĺžení lehoty na dodanie tovaru právo odstúpiť od zmluvy.
- 6.12. V prípade prekážky vyššej moci (t.j. napr. vojna, mobilizácia, štrajk, zákaz vychádzania, povstanie, živelné pohromy, prevádzkové poruchy, doprava, nepriaznivé poveternostné podmienky a pod.) môže Obchodník predĺžiť dodáciu lehotu o dobu trvania prekážky.
- 6.13. V prípade, ak Zákazník neprevezme objednaný tovar do 14 dní odo dňa, keď bol Zákazníkovi dostupný, je Obchodník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy (objednávky) a predáť tovar tretej osobe.
- 6.14. V prípade nedostupnosti objednaného tovaru na sklade Obchodníka, Obchodník bezodkladne informuje o danej skutočnosti Zákazníka a špecifikuje možnosti dodania daného tovaru. V prípade, že Zákazníkovi dané podmienky nevyhovujú, je povinný o tejto skutočnosti Obchodníka bezodkladne informovať, inak sa daná objednávka považuje za záväznú a daný tovar bude Zákazníkovi dodaný následne po jeho dostupnosti na sklade Obchodníka. V prípade, ak ide o objednávku Spotrebiteľa, má tento právo odstúpiť od zmluvy za predpokladu, že Obchodník odmietne dodať tovar alebo ak vzhľadom na všetky okolnosti uzavretia zmluvy objednávky bolo včasné dodanie mimoriadne dôležité alebo Spotrebiteľ Obchodníka s touto skutočnosťou oboznámil pred uzavretím zmluvy alebo objednávky.
- 6.15. Súčasťou dodávky je dodací list, ktorý sa považuje za doklad potrebný k prevzatíu a používaniu dodávky. Odovzdanie týchto dokladov sa uskutočňuje pri prevzatí dodávky v mieste plnenia. Jedno vyhotovenie dodacieho listu ako doklad o prevzatí obdrží Obchodník. Ak tomu zodpovedá charakter dodávky, môže byť dodací list nahradený preberacím protokolom.

7. ODSÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY ZO STRANY OBCHODNÍKA

- 7.1. Obchodník môže odstúpiť od zmluvy, ak si nemôže splniť svoje povinnosti vyplývajúce mu z kúpnej zmluvy z dôvodu:
 - (a) vypredania zásob;
 - (b) nedostupnosti tovaru;
 - (c) ak výrobca, dovozca tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal tak závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností Obchodníka vyplývajúcich z kúpnej zmluvy;
 - (d) z dôvodov vyššej moci;
 - (e) ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo

požadovať, by nebol schopný dodať tovar Zákazníkovi v lehote určenej týmito VOP;

- (f) zjavnej chyby v kúpnej cene uvedenej pre tovar na e-shope (t. j. kúpna cena je zjavne iná ako obvyklá cena obdobného tovaru);
 - (g) ak si Zákazník zvolil spôsob platby kúpnej ceny za objednaný tovar na dobierku, je Obchodník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy ak si Zákazník neprevezme objednaný tovar riadne a včas alebo ak sa objednaný tovar vráti späť Obchodníkovi po neúspešnom pokuse o jeho dodanie Zákazníkovi. Obchodník je v takom prípade oprávnený požadovať od Zákazníka náhradu nákladov na prepravu, ktoré mu vznikli v súvislosti s neúspešným dodaním objednaného tovaru, vrátane nákladov na balné objednaného tovaru;
 - (h) ak si Zákazník zvolí spôsob úhrady kúpnej ceny bezhotovostne prostredníctvom platobnej karty je Obchodník oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak neobdrží od Zákazníka úhradu kúpnej ceny za objednaný tovar do jedného dňa odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy.
- 7.2. Za platné odstúpenie Obchodníka od kúpnej zmluvy sa považuje odovzdanie resp. odoslanie písomného formulára o odstúpení Zákazníkovi formou e-mailu na e-mailovú adresu uvedenú v objednávke.

8. Odstúpenie od zmluvy (objednávky) zo strany spotrebiteľa

- 8.1. Súhlasom Spotrebiteľa s VOP, ktorý je podmienkou k vzniku objednávky a uzavretia kúpnej zmluvy, Spotrebiteľ potvrdzuje, že bol v zmysle týchto VOP Obchodníkom riadne a včas poučený o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy. Spotrebiteľ zároveň potvrdzuje, že sa oboznámil s Prílohou č. 1 *Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku* a s Prílohou č. 2 *Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku* týchto VOP.
- 8.2. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy resp. objednávky bez udania dôvodu v lehote 14 dní od prevzatia tovaru.
- 8.3. Spotrebiteľ si môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy jedným z nasledujúcich spôsobov:
- (a) písomne v listinnej podobe;
 - (b) vyplnením formulára na odstúpenie od zmluvy, ktorý je Prílohou č. 1 týchto VOP;
 - (c) iným jednoznačne formulovaným vyhlásením, ktoré vyjadruje vôľu odstúpiť od zmluvy.
- 8.4. Podrobnosti o možnostiach odstúpenia od zmluvy, následkoch odstúpenia od zmluvy a ďalšie súvisiace informácie obsahuje a Príloha č. 2 *Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku* týchto VOP.
- 8.5. Odstúpenie od kúpnej zmluvy alebo objednávky je účinné dňom, kedy bolo doručené Obchodníkovi. Odstúpením od kúpnej zmluvy alebo objednávky sa táto od začiatku zrušuje.

9. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A UPLATNENIE SŤAŽNOSTÍ A PODNETOV V PRÍPADE SPOTREBITEĽOV

9.1. Obchodník zodpovedá:

- (a) za to, že objednaný tovar je bez väd, čo znamená, že je v súlade s dohodnutými a všeobecnými požiadavkami a jeho používanie neznemožňuje ani neobmedzujú práva tretej osoby (vrátane práv duševného vlastníctva),
- (b) má požadovanú prípadne právnymi predpismi stanovenú akosť, mieru, množstvo alebo hmotnosť.

9.2. Obchodník zodpovedá za akékoľvek vady, ktoré má tovar v čase jeho dodania a ktoré sa prejavia do dvoch rokov od dodania tovaru a pri použití tovaru do jedného roka od dodania tovaru (ďalej len „Záručná doba“). V prípade, ak výrobok podlieha expirácii Záručná doba neskončí skôr, ako uplynie expiračná doba. Uplynutie expiračnej doby v rámci Záručnej doby nemožno považovať za vadu.

9.3. Ak sa vada prejaví do uplynutia doby podľa bodu vyššie, predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mal tovar vec už v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou tovaru alebo vady. Ide napríklad o prípady, keď:

- (a) vada vznikla v dôsledku mechanického poškodenia tovaru spôsobeného Spotrebiteľom;
- (b) nesprávnym zaobchádzaním s tovarom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie;
- (c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, teplotou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru;
- (d) zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar;
- (e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním; alebo
- (f) používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok.

9.4. Pri použití tovaru Obchodník nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebovaním, na ktoré upozornil Spotrebiteľa už pred uzavretím zmluvy alebo objednávky. Pri tovare, ktorý sa predáva za nižšiu cenu nezodpovedá Obchodník za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná.

9.5. Za vadu objednaného tovaru nie je možné považovať jeho zmenu, ktorá vznikla v priebehu Záručnej doby tovaru v dôsledku jeho nesprávneho používania, mechanického poškodenia, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu.

9.6. Spotrebiteľ môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady u Obchodníka spôsobom uvedeným v týchto VOP. Práva zo zodpovednosti za vady je možné uplatňovať len vo vzťahu k tovaru, ktorý bol kúpený od Obchodníka a ktorý je vlastníctvom Spotrebiteľa.

9.7. Spotrebiteľ je povinný vytknúť vadu u Obchodníka do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však do uplynutia Záručnej doby. Uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady nevylučuje právo Spotrebiteľa na náhradu škody, ktorá mu vznikla.

- 9.8. Spotrebiteľ môže uplatniť práva zo zodpovednosti za vady u Obchodníka vytknutím vady zaslaným:
- (a) na adresu PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o kúpe tovaru prostredníctvom bežného poštového balíka alebo prostredníctvom kuriéra.
 - (b) emailom na adresu eshop@pharmagroup.sk pričom Spotrebiteľ je zároveň povinný bezodkladne zaslať reklamovaný tovar spolu s dokladom o kúpe na adresu PHARMA GROUP, a.s., Lučenecká cesta 21, 960 96 Zvolen, Slovenská republika.
- 9.9. Obchodník nepreberá reklamovaný tovar, ktorý mu bol zaslaný Spotrebiteľom prostredníctvom dobierky.
- 9.10. Obchodník Spotrebiteľovi poskytne písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Spotrebiteľom. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni, pričom táto nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
- 9.11. Ak Obchodník zodpovedá za vadu predaného tovaru, Spotrebiteľ má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou tovaru, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
- 9.12. Spotrebiteľ má voči Obchodníkovi právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Obchodník, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu. Spotrebiteľ si musí toto právo uplatniť u Obchodníka najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia kúpnej ceny po odstúpení od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy, inak toto právo zanikne.
- 9.13. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia oznámi Spotrebiteľovi. Ak Spotrebiteľ znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, pričom na opakované vytknutie vady sa nevzťahuje lehota podľa bodu 9.7 týchto VOP. Na náklady Spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa primerane vzťahuje bod vyššie.
- 9.14. Spotrebiteľ má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou tovaru alebo opravou tovaru. Spotrebiteľ si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mal tovar bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil Obchodníkovi značné ťažkosti.
- 9.15. Obchodník môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu vyššie.

- 9.16. Obchodník bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí Spotrebiteľovi (s ohľadom na povahu tovaru a účel, na ktorý Spotrebiteľ tovar požadoval) tovar opraví alebo vymení v primeranej lehote po tom, čo mu Spotrebiteľ vytkol vadu.
- 9.17. Na účely opravy tovaru Spotrebiteľ odovzdá tovar Obchodníkovi, pričom náklady na prevzatie tovaru znáša Obchodník.
- 9.18. Obchodník dodá opravený tovar alebo náhradný tovar Spotrebiteľovi na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Spotrebiteľ odovzdal vadný tovar, ak sa nedohodnú inak.
- 9.19. Ak Spotrebiteľ neprevezme tovar v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ho mal prevziať, môže Obchodník tovar predať. Ak ide o tovar väčšej hodnoty, Obchodník Spotrebiteľa o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie tovaru. Ak Spotrebiteľ uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej Obchodníkom v oznámení o zamýšľanom predaji tovaru, Obchodník bezodkladne po predaji vypláti Spotrebiteľovi výťažok z predaja tovaru po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jeho úschovu a predaj. Obchodník môže tovar na vlastné náklady zničiť, ak sa ho nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré Obchodník účelne vynaložil na úschovu tovaru, a nákladov, ktoré by musel nevyhnutne vynaložiť na jeho predaj.
- 9.20. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak:
- (a) Obchodník tovar neopravil ani nevymenil v súlade s postupom opísaným vyššie v týchto VOP;
 - (b) Obchodník odmietol odstrániť vadu;
 - (c) tovar má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene tovaru;
 - (d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy; alebo
 - (e) Obchodník vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre Spotrebiteľa.
- 9.21. Pri posudzovaní práva Spotrebiteľa na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa bodu 9.20(c) a 9.20(d) vyššie sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota tovaru, povaha a závažnosť vady a možnosť od Spotrebiteľa objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť Obchodníka odstrániť vadu.
- 9.22. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predaného tovaru a hodnoty, ktorú by mal, ak by bol bez väd.
- 9.23. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy alebo objednávky, ak sa spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno ohľadne preukázania týchto skutočností nesie Obchodník.

- 9.24. Ak sa kúpna zmluva alebo objednávka týka kúpy viacerých tovarov, Spotrebiteľ môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnému tovaru a vo vzťahu k ostatnému tovaru môže odstúpiť od tejto zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatný tovar bez vadného tovaru.
- 9.25. Spotrebiteľ po odstúpení od kúpnej zmluvy alebo objednávky vráti tovar Obchodníkovi na náklady Obchodníka.
- 9.26. Obchodník po odstúpení od kúpnej zmluvy alebo objednávky vráti Spotrebiteľovi kúpnu cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia tovaru Obchodníkovi alebo po preukázaní, že Spotrebiteľ zaslal tovar Obchodníkovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.
- 9.27. Obchodník vráti kúpnu cenu Spotrebiteľovi alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri zaplatení kúpnej ceny, ak Spotrebiteľ výslovne nesúhlasí s iným spôsobom vrátenia kúpnej ceny. Všetky náklady spojené s úhradou znáša Obchodník.
- 9.28. Obchodník nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním tovaru a na odplatu za bežné užívanie tovaru pred odstúpením od spotrebiteľskej kúpnej zmluvy.
- 9.29. Nakoľko sa tovar pri preprave môže poškodiť, odporúčame Spotrebiteľom rozbaľiť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu.

10. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A ODSŤUPENIE OD ZMLUVY (OBJEDNÁVKY) ZO STRANY PODNIKATEĽA

- 10.1. Pre úpravu zodpovednosti za vady tovaru, vrátane záruky za akosť, v zmluvných vzťahoch medzi Obchodníkom a Podnikateľom sa použijú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
- 10.2. Podnikateľ berie na vedomie, že pri použitom tovare nezodpovedá Obchodník za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebovaním, pri tovare, ktorý sa predáva za nižšiu cenu nezodpovedá Obchodník za vadu, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná a že za vadu objednaného tovaru nie je možné považovať jeho zmenu, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby tovaru v dôsledku jeho nesprávneho používania, mechanického poškodenia, nesprávneho skladovania alebo nedovoleného zásahu.
- 10.3. Vady môže Podnikateľ vytknúť u Objednávateľa vyplnením a odoslaním Reklamačného formulára, ktorý je dostupný na adrese https://www.zdravshop.sk/Download/Reklamacny_formular.pdf.

11. RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV A DOHLĎAD

- 11.1. V prípade, že Spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením objednávky alebo dodaným tovarom, môže nám napísať na e-mailovú adresu eshop@pharmagroup.sk.
- 11.2. Pokiaľ má Spotrebiteľ za to, že sme reklamáciu nevybavili k spokojnosti Spotrebiteľa alebo ak sa domnieva, že Obchodník mohol porušiť práva Spotrebiteľa, môže Spotrebiteľ podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh môžete Spotrebiteľ podať za podmienok a spôsobom určeným v § 12 zákona č. 391/2015 Z.z.

- 11.3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>.
- 11.4. Subjektom vykonávajúcim dohľad nad činnosťou obchodníka je
- (a) Štátny ústav pre kontrolu liečiv, so sídlom Kvetná 11, 825 08 Bratislava, pokiaľ ide o kontrolu ponuky a predaja zdravotníckych pomôcok;
 - (b) Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky, so sídlom Botanická 6190/17, 842 13 Bratislava (resp. regionálne veterinárne a potravinové správy) pri ponuke a predaji potravín; a
 - (c) Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava, pokiaľ ide o ponuku a predaj zmiešaného tovaru.

12. POSKYTOVANIE SLUŽIEB SERVISU PRÍSTROJOV ZAKÚPENÝCH U OBCHODNÍKA

- 12.1. Podnikateľovi, ktorý si u Obchodníka zakúpil infúzny alebo injekčný dávkovač, ortopedickú vrtačku alebo inú medicínsku techniku poskytuje Obchodník aj servis a opravy tohto tovaru (ďalej len **Servis**).
- 12.2. Obchodník Servis priamo nevykonáva ale tento zabezpečuje prostredníctvom tretích osôb – servisných organizácií.
- 12.3. Podnikateľ si môže Servis objednať:
- (a) telefonicky na čísle Obchodníka +421 45 5332 446,
 - (b) emailom: pharma@pharmagroup.sk,
 - (c) písomne listom doručeným na adresu prevádzky Obchodníka – Vlčie hrdlo 3, 821 07 Bratislava.
- 12.4. Objednávka Servisu musí obsahovať údaje, ktoré sú dostatočné na určenie rozsahu požadovaného Servisu a prístroja, ktorý má byť predmetom Servisu. Ide najmä o:
- (a) presné uvedenie typu prístroja;
 - (b) presné sériové číslo prístroja (ak ho má pridelené);
 - (c) popis požadovaného úkonu (napr. oprava, servis);
 - (d) ak má prístroj vadu, uvedenie jej stručného opisu.
- 12.5. Po prijatí objednávky na Servis Obchodník informuje Podnikateľa o podmienkach poskytnutia Servisu, najmä o cene úvodnej diagnostiky a hodinovej cene Servisu a predpokladanej dobe do kedy bude Servisu vykonaný.
- 12.6. Odsúhlasením podmienok podľa predchádzajúceho bodu dochádza k uzatvoreniu zmluvy medzi Obchodníkom a Podnikateľom, predmetom ktorej je záväzok Obchodníka zabezpečiť vykonanie Servisu v požadovanom rozsahu a záväzok Podnikateľa zaplatiť za to Obchodníkovi dohodnutú odmenu.

- 12.7. Doba na vykonanie Servisu nezačne plynúť skôr, ako Podnikateľ odovzdá Obchodníkovi prístroj, ktorý je predmetom Servisu alebo pokiaľ ho tretej osobe poverenej Obchodníkom nesprístupní na vykonanie Servisu, ak sa tento vykonáva v priestoroch Podnikateľa.
- 12.8. Náklady spojené s dopravou prístroja do servisného strediska a späť Podnikateľom znáša Podnikateľ. V prípade výjazdu tretej osoby poverenej Obchodníkom na vykonanie Servisu bude Obchodník Podnikateľovi účtovať 0,50 eur bez DPH za každý začatý kilometer cesty zo príslušného servisného strediska, vrátane cesty späť / reálnu sumu účtovanú Obchodníkovi poverenou treťou osobou za cestu k Podnikateľovi a cestu späť.
- 12.9. Cena náhradných dielov potrebných na vykonanie Servisu bude stanovená v čase vykonávania Servisu. Až do úhrady celkovej ceny Servisu v plnej výške zostávajú náhradné diely použité pri Servise vo vlastníctve Obchodníka.
- 12.10. O odovzdaní prístroja Obchodníkovi za účelom vykonania Servisu a následnom odovzdaní prístroja Podnikateľovi po vykonaní Servisu strany spíšu preberací protokol.
- 12.11. Dokončenie servisu bude oznámené Zákazníkovi bez zbytočného odkladu. Zákazník je povinný si po vykonaní Servisu prístroj/sondu prevziať najneskôr do 5 pracovných dní od oznámenia podľa predchádzajúcej vety.
- 12.12. Ak si Zákazník neprevezme prístroj v lehote podľa bodu 12.12 týchto VOP, je Obchodník oprávnený účtovať Podnikateľovi poplatok z omeškania vo výške 5 EUR bez DPH za každý začatý deň omeškania Podnikateľa s prevzatím prístroja. Ak si Podnikateľ neprevezme prístroj ani do 6 mesiacov od oznámenia o ukončení opravy podľa bodu 12.12 týchto VOP, je Obchodník oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení a poskytnutí dodatočnej primeranej lehoty, ktorá musí byť aspoň 10 dní, naložiť s prístrojom podľa vlastného uváženia, vrátane likvidácie na náklady Podnikateľa.
- 12.13. Cena za vykonaný Servis, vrátane ceny náhradných dielov, ako aj ostatné poplatky v zmysle týchto VOP sú splatné na základe faktúry vystavenej Obchodníkom po vykonaní Servisu s lehotou splatnosti 14 dní od vystavenia faktúry. Ku cene za vykonaný Servis bude pripočítaná DPH podľa sadzby účinnej v čase vykonania Servisu.
- 12.14. V prípade omeškania s úhradou faktúry za Servis má Obchodník nárok na úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý začatý deň omeškania.

13. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 13.1. Zákazník vyhlasuje, že svoje osobné údaje poskytuje dobrovoľne pre korektné plnenie zmluvy (resp. objednávky).
- 13.2. Obchodník prehlasuje, že neposkytne osobné údaje Zákazníka tretej osobe, okrem prepravnej spoločnosti za účelom doručenia tovaru a zároveň s výnimkou prípadov vyplývajúcich z týchto VOP.
- 13.3. Zákazník má právo kedykoľvek bezplatne požiadať Obchodníka, aby jeho osobné údaje vymazal z databázy.
- 13.4. Zásady ochrany osobných údajov Obchodníka sú k dispozícii na <https://podnety.mg-service.sk/31320911-2/>.

14. OSTATNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 14.1. V prípade rozporu medzi týmito VOP a osobitnou úpravou (napr. osobitnými všeobecnými obchodnými podmienkami alebo zmluvou) má prednosť osobitná úprava.
- 14.2. Obchodník si vyhradzuje právo aktualizovať VOP v nadväznosti na novo prijaté ekonomické a organizačné pravidlá alebo v nadväznosti na nové skutočnosti a legislatívne zmeny.
- 14.3. Podnikateľ sa zaväzuje považovať obsah individuálne dojednaných zmlúv ako aj príslušných dodatkov k nim uzatvorených s Obchodníkom za dôverný, za predmet obchodného tajomstva, pokiaľ tomu neodporujú všeobecne záväzné právne predpisy.

Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 24.11.2025 a nahrádzajú VOP zo dňa 08.10.2021.

V Bratislave, dňa 24.11.2025

PHARMA GROUP, a.s.

Obchodník

[Všeobecné obchodné podmienky platné do 23.11.2025](#)

PRÍLOHA Č. 1 VOP

VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

(Vyplňte a zašlite tento formulár, len ak si želáte odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.)

Komu: spoločnosti **PHARMA GROUP, a.s.**, so sídlom SNP 150, 908 73 Veľké Leváre, IČO: 31 320 911, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, vložka č.: 4047/B, email: eshop@pharmagroup.sk

Týmto oznamujem/oznamujeme*, že odstupujem/odstupujeme * od zmluvy o dodaní alebo poskytnutí tohto produktu:,

Dátum objednania/dátum prijatia*

Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov*:

Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov*

Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov* (ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)

.....

Dátum

* Nehodiace sa prečiarknite.

PRÍLOHA Č. 2 VOP

POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSÚPENIE OD ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

1. Právo na odstúpenie od zmluvy

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar.

Pri dodaní viacerých tovarov Vami objednaných v jednej objednávke oddelene táto lehota uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný a pri dodaní tovaru pozostávajúceho z viacerých častí po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete poslednú časť tovaru. Pri dodávaní tovaru opakovane počas určitého času na základe jednej objednávky táto lehota uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba okrem dopravcu prevezmete prvý dodaný tovar.

Odstúpiť od kúpnej zmluvy môžete aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie (t.j. pred prevzatím tovaru).

Právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu nemáte ak predmetom zmluvy je:

- (a) dodanie tovaru vyrobeného podľa Vašich špecifikácií alebo tovaru vyrobeného na mieru;
- (b) dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze;
- (c) dodanie tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov (vrátane sterilne zabaleného tovaru), ak ochranný obal bol po dodaní porušený;
- (d) dodanie tovaru, ktorý vzhľadom na svoju povahu môže byť po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom; alebo
- (e) iný tovar vymedzený v § 19 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou alebo e-mailom) na adrese: PHARMA GROUP, a.s., so sídlom SNP 150, 908 73 Veľké Leváre, telefónne číslo: +421 45 5332 446, email: eshop@pharmagroup.sk. Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je súčasťou našich VOP (Príloha č. 1), jeho použitie však nie je povinné.

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 20 ods. 11 Zákona o ochrane spotrebiteľa sa účinky odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku vzťahujú aj na každú doplnkovú zmluvu k tejto zmluve. To neplatí, ak sa Obchodník a Spotrebiteľ dohodnú inak.

2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame.

Platby Vám budú vrátené najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom úhrady, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

S vrátením platby môžeme čakať do vrátenia tovaru späť na našu adresu alebo do preukázania, že ste tovar odoslali späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy nám zašlite tovar späť alebo ho odovzdajte kuriérskej spoločnosti, ktorá bude uvedená v potvrdení o odstúpení od zmluvy alebo ho prineste na našu adresu. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty. Tovar ste povinný doručiť kompletný vrátane kompletnej dokumentácie a príslušenstva, v pôvodnom stave, nepoškodený, v originálnom obale a neznečistený.

Zodpovedáte za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy až do výšky ceny za spôsob dopravy, ktorý ste si zvolili v objednávke ako spôsob doručenia.