

Tyto obchodní podmínky platí pro nákup v internetovém obchodě **www.drogerie.cz**. Podmínky blíže upřesňují práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího.



## Kontaktní údaje

Název e-shopu: [www.drogerie.cz](http://www.drogerie.cz)

Provozovatel: MADEL CZ, spol. s r.o.

Sídlo: Říčanská 1291/13, Bystrc, 635 00, Brno

IČ: 60725834

DIČ: CZ60725834

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 16960

Telefon: +420 733 506 431

E-mail: [marketing@madel.cz](mailto:marketing@madel.cz)

Kontaktní adresa: Říčanská 1291/13, Bystrc, 635 00, Brno

Seznam provozoven:

Brno: Říčanská 13, 635 00, Brno-Bystrc

Chrudim: K Májovu 1390, 573 01, Chrudim

Libovice: Libovice u Slaného 15, 273 79, Tuřany

Zátor: Loučky 129, 793 16, Zátor

Provozní doba:

provozovna BRNO, Říčanská 13, 635 00, tel: +420 733 506 431, [brno@madel.cz](mailto:brno@madel.cz),

Výdejní doba: PO – PÁ 8:00 - 12:00 hod., 13:00 - 15:30 hod.

provozovna CHRUDIM, K Májovu 1390, 573 01, tel: +420 604 206 491 / 603 212 094, [chrudim@madel.cz](mailto:chrudim@madel.cz),

Výdejní doba pro veřejnost pouze ČT 7:00 - 15:30 hod.

provozovna LIBOVICE, Libovice u Slaného 15, 273 79, tel: +420 734 724 179, [libovice@madel.cz](mailto:libovice@madel.cz),

Výdejní doba: PO – PÁ 7:00 - 15:00 hod.

provozovna ZÁTOR, Loučky 129, 793 16, tel: +420 770 195 039, [zator@madel.cz](mailto:zator@madel.cz),

Výdejní doba: PO – PÁ 7:00 - 15:00 hod.

Aktuální změny vždy [ZDE](#).



## Informace

Informace o zboží a ceně uváděné prodávajícím jsou závazné s výjimkou zjevné chyby. Ceny jsou prezentovány včetně všech daní (např. DPH) a poplatků, kromě nákladů na doručení zboží.

Informace o přijímaných způsobech platby jsou uvedeny [ZDE](#). Proávající nepožaduje žádné poplatky v závislosti na způsobu platby, vyjma dobřerečného.

Podle zákona o evidenci tržeb je prodávající povinen vystavit kupujícímu účtenku. Zároveň je povinen zaevidovat přijatou tržbu u správce daně online; v případě technického výpadku pak nejpozději do 48 hodin.

Přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky.

Potvrzení obsahu smlouvy uzavřené v jiné než písemné formě, které vykazuje odchylky od skutečně ujednaného obsahu smlouvy, nemá právní účinky.

Převzetí nevyžádaného plnění ze strany kupujícího neznamena přijetí nabídky.

Fotografie uvedené na stránkách obchodu odpovídají prodávanému zboží.



## Doručování zboží

Prodávající dodá zboží kupujícímu kompletní, nejpozději do 15 dnů od potvrzení objednávky, pokud u jednotlivého zboží neuvádí jinou lhůtu k dodání. Je-li u zboží uvedeno „skladem“, prodávající zboží odešle nejpozději do dvou pracovních dnů. Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Kupujícímu se doporučuje, aby si zboží při převzetí co nejdříve překontroloval.

Doklady ke zboží, zejména daňový doklad, potvrzení a certifikáty, odešle prodávající kupujícímu ihned po převzetí zboží, nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží spotřebitelem.

Požádá-li o to kupující, potvrdí mu prodávající v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti z vadného plnění a jakým způsobem může kupující práva z nich uplatnit.

Cena a způsob doručení [ZDE](#).

Nepřevzme-li kupující zboží v dohodnuté době porušením své povinnosti, je povinen prodávajícímu zaplatit poplatek za uskladnění za každý den prodlení ve výši 10 Kč, maximálně však 300 Kč. Prodávající je oprávněn poté, co kupujícího prokazatelně e-mailem upozorní a poskytne mu novou přiměřenou lhůtu pro převzetí, zboží vhodným způsobem prodat. Náklady na uskladnění a náklady marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti na straně kupujícího v nezbytně nutné výši je prodejce oprávněn vůči kupujícímu započíst na výtěžek prodeje.



## Zrušení objednávky a odstoupení od smlouvy

Kupující může odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží nebo poslední části dodávky, a to bez ohledu na způsob převzetí zboží či provedení platby. Uvedená lhůta je určena k tomu, aby se kupující v přiměřeném rozsahu seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Odstoupení od smlouvy kupující prodávajícímu zašle nebo předá ve 14denní lhůtě. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupuje. Pro usnadnění komunikace je vhodné v odstoupení uvést datum nákupu či číslo smlouvy/prodejního dokladu, bankovní spojení a zvolený způsob vrácení zboží.

Prodávající je povinen kupujícímu vrátit částku plně odpovídající ceně zboží a zaplaceným nákladům na jeho dodání do 14 dnů od odstoupení od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým platbu od kupujícího přijal. Nabízí-li prodávající v rámci určitého způsobu dodání zboží několik možností, je povinen kupujícímu nahradit nejlevnější z nich. Nejpozději ve stejné lhůtě je kupující povinen prodávajícímu zaslat nebo předat zakoupené zboží. Zboží by mělo být vráceno prodávajícímu (ne na dobírku) kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození. Náklady vrácení zboží nese kupující.

Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží předá nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.

Je-li vrácené zboží poškozeno porušením povinností kupujícího, je prodávající oprávněn vůči kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započíst jej na vrácenou částku.

Vzor pro odstoupení od smlouvy je dostupný zde ke stažení [ZDE](#).

Prodávající je oprávněn od smlouvy odstoupit kdykoliv před dodáním zboží, pokud není objektivně schopen z důvodů na straně třetích osob dodat kupujícímu zboží ve lhůtě přiměřené okolnostem a/nebo pokud vyjde najevo, že kupující porušil již dříve uzavřenou smlouvu s prodávajícím.

Prodávající zároveň kupujícího upozorňuje, že smlouva není uzavřena, pokud jsou zde oprávněně pochybnosti o skutečné identitě kupujícího nebo v případě zjevných chyb v uváděných informacích o zboží nebo ceně.



## Práva a povinnosti z vadného plnění

### Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

### Zákonná práva z vad

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

**Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.**

**U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.**

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.



### Vyřízení reklamace

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

Formulář ke stažení [ZDE](#).

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění (oznámení) reklamace. Kupující předá či doručí zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění reklamace. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.



## Ochrana osobních údajů

Správce osobních údajů poskytnutých za účelem plnění předmětu smlouvy je prodávající.

### Identifikační a kontaktní údaje správce

Společnost: MADEL CZ, spol. s r.o.  
Sídlo: Říčanská 13, 635 00, Brno-Bystrc  
IČ: 60725834  
DIČ: CZ60725834  
Telefon: 733 506 431  
E-mail: brno@madel.cz  
Kontaktní adresa: Říčanská 13, 635 00, Brno-Bystrc

### Účel zpracování, rozsah osobních údajů a právní základ pro zpracování

Kupující bere na vědomí, že pro účely uzavření kupní smlouvy, její následné plnění (zpracování objednávky, zajištění vyskladnění a doručení zboží) a případného řešení práv z vadného plnění (reklamací) správce zpracuje a uchová v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen GDPR), jeho osobní údaje v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, dodací a fakturační adresa, e-mail, telefonní číslo a v případě platby převodem číslo bankovního účtu.

Právním základem pro zpracování osobních údajů je v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. b) GDPR plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je kupující.

### Kategorie příjemců/příjemci osobních údajů

Správce se zavazuje osobní údaje kupujícího neposkytnout jiným subjektům než následujícím zpracovatelům/správčům:

- a) smluvnímu dopravci DSV Road a.s, IČ 25714465, DIČ: CZ25714465, U Trati 224, 252 61 Dobrovíz, za účelem dodání zboží, přičemž údaje budou poskytnuty v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo;
- b) provozovateli portálu Heureka Shopping s.r.o., IČ 02387727, DIČ: CZ02387727, Karolinská 650/1, Karlín, 186 00 Praha za účelem generování a zaslání dotazníků spokojenosti s nákupem v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je internetový obchod zapojen. Právním základem pro zpracování je v tomto případě v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. f) GDPR oprávněný zájem správce, který spočívá ve zjišťování spokojenosti kupujícího s nákupem u správce. Zaslání dotazníků se týká všech kupujících, kteří neodmítli zaslání obchodních sdělení ve smyslu § 7 odst. 3 zákona o některých službách informační společnosti (č. 480/2004 Sb.), a je prováděno po každém nákupu na internetovém obchodu. Provozovatel portálu Heureka.cz je oprávněn předanou e-mailovou adresu použít výhradně za účelem vygenerování a zaslání dotazníku spokojenosti ve smyslu Podmínek programu Ověřeno zákazníky dostupných [ZDE](#). Proti zaslání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky může kupující kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě námitky nebude dotazník kupujícímu dále zaslán.
- c) analytickému nástroji Google Analytics (poskytuje spol. Google LLC, Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA) za účelem zlepšování webových stránek a obsahu a také pro účely právní ochrany. Žádné z údajů, které pomocí této služby analyzujeme, nejsou Vašimi osobními údaji. Pomocí této služby zjišťujeme návštěvnost a geografické údaje, informace o prohlížeči a operačního systému, ze kterého na naše webové stránky přistupujete.
- d) chatovací aplikaci od společnosti Smartsupp. com, s.r.o., IČ: 03668681, DIČ. CZ03668681, Milady Horákové 13, 602 00 Brno. Právním základem pro zpracování údajů je v tomto případě v souladu s článkem 6 odst. 1 písm. f) GDPR oprávněný zájem správce, který spočívá ve zjišťování technické podpory zákazníků správce. Aplikace zpracovává následující data - prohlédnuté stránky na webu a

URL, datum a čas návštěvy webu, operační systém, typ prohlížeče, typ zařízení, případně jméno/příjmení a email. Tyto údaje jsou uchovávány po dobu 3 měsíců a následně jsou mazány. V případě žádosti o výpis nebo výmaz osobních údajů nás neváhejte kontaktovat písemně na [marketing@madel.cz](mailto:marketing@madel.cz).

e) vydavateli platební karty v případě platby prostřednictvím platební karty, a to za účelem možné výjimky TRA (Transaction Risk Analysis), která umožňuje jednodušší nákupní proces, a z titulu oprávněného zájmu prodávajícího na zpracování transakce, přičemž údaje mohou být poskytnuty v následujícím rozsahu: jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo, fakturační adresa, dodací adresa.

### **Doba uložení**

Osobní údaje budou správcem uloženy po dobu nutnou ke splnění smlouvy (zpracování objednávky, vyskladnění a doručení zboží) a dále po dobu zákonné záruky (24 měsíců od převzetí zboží) či po dobu poskytnuté záruky smluvní.

Kupující bere na vědomí, že správce má dle § 31 zákona o účetnictví (č. 593/1991 Sb.), povinnost uschovat účetní doklady a účetní záznamy (faktury) po dobu 5 let počínajících koncem účetního období, kterého se týkají (to znamená, pokud nakoupíte zboží v průběhu roku 2022, musí být faktura uchována do konce roku 2027). Správce má také povinnost vyplývající z § 47 zákona o správě daní a poplatků (č. 337/1992 Sb.) uchovat fakturu po dobu 3 let od konce zdaňovacího období, v němž vznikla daňová povinnost související s fakturou (to znamená, pokud nakoupíte zboží v průběhu roku 2022, musí být faktura pro účely daňového řízení uchována do konce roku 2025). Faktura obsahuje následující osobní údaje: jméno, příjmení a adresu.

Kupující bere rovněž na vědomí, že správce má dle § 35 zákona o dani z přidané hodnoty (č. 235/2004 Sb.) povinnost uschovat daňové doklady po dobu 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo (to znamená, pokud nakoupíte zboží v průběhu roku 2022, musí být faktura uchována do konce roku 2032). Daňový doklad obsahuje následující osobní údaje: jméno, příjmení a adresu.

### **Práva kupujícího ve vztahu k osobním údajům**

Kupující dále bere na vědomí, že dle článků 15 až 21 GDPR má právo:

- a) na přístup k osobním údajům, které sestává z práva získat od správce potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům a k informacím vymezeným v článku 15 GDPR;
- b) na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají, dále s přihlédnutím k účelům zpracování má kupující právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení dle článku 16 GDPR;
- c) na výmaz („právo být zapomenut“), které spočívá v tom, že správce bez zbytečného odkladu vymaže osobní údaje, které se kupujícího týkají, jakmile již nebudou potřebné pro účely plnění smlouvy, pokud není dán jiný zákonný důvod pro jejich další zpracování;
- d) na omezení zpracování osobních údajů v případech vymezených článkem 18 GDPR;
- e) na přenositelnost údajů dle podmínek článku 20 GDPR;
- f) vznést námitku proti zpracování osobních údajů dle článku 21 GDPR.

Správce poskytne kupujícímu na žádost informace o přijatých opatřeních v každém případě nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti.

V případě pochybností o zpracovávání osobních údajů má kupující právo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů, který je v této oblasti dozorovým orgánem, a podat k němu stížnost.



## Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

Kupující, který je spotřebitelem, má podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje výlučně na návrh spotřebitele, a to pouze v případě, že se spor nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

Spotřebitel má právo zahájit mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím platformy ODR dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).

Kupující se rovněž může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes [www.dtest.cz/poradna](http://www.dtest.cz/poradna) či na telefonu 299 149 009.

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) vykonává Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## Ostatní

Kupujícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí spotřebitel, jímž je člověk, který na rozdíl od prodávajícího při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své podnikatelské činnosti ani v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Prodávajícím se pro účely těchto obchodních podmínek rozumí podnikatel, který na rozdíl od kupujícího při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Ostatní zde neuvedené záležitosti se řídí občanským zákoníkem (č. 89/2012 Sb.), zákonem o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) a dalšími právními předpisy, ve znění pozdějších právních předpisů.

Smlouva a otázky související se řídí českým právem.

Změny obchodních podmínek v jiné než oboustranně odsouhlasené písemné formě jsou vyloučeny.

Tyto obchodní podmínky jsou účinné od 1. února 2022.

**Tyto obchodní podmínky byly vypracované dTest, o.p.s. Prodejce jejich převzetím dobrovolně vstoupil do systému „zvyšování kvality obchodních podmínek“, jehož cílem je zpřehlednění a zjednodušení obchodních podmínek, zlepšení vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem a jasná garance obchodních podmínek pro kupujícího - spotřebitele. Udělená značka dTest obchodní podmínky má platnost od 01. 02. 2022 do 31. 01. 2023. V případě dotazů k těmto obchodním podmínkám či při nespokojenosti s jednáním provozovatele nás můžete kontaktovat telefonicky na poradenské lince dTest: 299 149 009, elektronicky vložení dotazu na [www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna](http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna) nebo písemně na adrese: dTest, o.p.s., Černomořská 419/10, 101 00 Praha 10.**