OBCHODNÉ PODMIENKY

pre predaj spotrebiteľovi
platné od 01.07.2023

1. Základné údaje

Predávajúci:
Biomila SK, s.r.o.
906 23, Rudník č.428
Slovenská republika

IČO: 55337368
DIČ: 2121956804
IČ DPH: SK2121956804

Odd. Sro., vložka č. 168370/B zapísaná na OR Mestský súd Bratislava III

Bankové spojenie:
IBAN: SK63 0200 0000 0047 8012 1759
BIC: SUBASKBX

2. Vymedzenie pojmov

Spotrebiteľ – fyzická alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky pre osobnú spotrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.

Predávajúci – Biomila SK, s.r.o.

Dopravca – prepravná spoločnosť alebo kuriérska služba.

3. Platnosť obchodných podmienok

Obchodné podmienky platia pre všetky objednávky.

Na vzťah medzi spotrebiteľom a predávajúcim sa vzťahujú ustanovenia:

- Občianskeho zákonníka,
- zákona č.22/2004 Z. z. o elektronickom obchode,
- zákona č.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 a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
- zákona č.18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov.
- Smernica Nariadenie Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2016/ 679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov

I. Objednávka a podmienky dodania **Dodacie podmienky a spôsob platby**

4. Objednanie tovaru

4.1 Objednávka je návrhom kúpnej zmluvy uzatvorenej na diaľku medzi spotrebiteľom a predávajúcim. Zmluva je uzatvorená od chvíle, keď predávajúci potvrdí prijatie objednávky. Potvrdenie prijatia objednávky môže predávajúci oznámiť spotrebiteľovi elektronicky (e-mailom) alebo telefonicky. Potvrdená objednávka (kúpna zmluva) je uložená u predávajúceho a je pre spotrebiteľa vždy dostupná.

4.2 Spôsob objednávky:

4.2.1 telefonicky: telefónne číslo: 034/621 62 73 - Zákaznícke centrum,

4.2.2 faxom: faxové číslo: 034/621 63 15 - Zákaznícke centrum,

4.2.3 e-mailom: info@biomila.sk alebo objednavky@biomila.sk

4.2.4 prostredníctvom internetu: stránka www.biomila.sk

4.3 Forma objednávky:

4.3.1 ústnou formou – telefonicky,

4.3.2 zaslaním vyplneného objednávkového formulára (t.j. tabuľka cenníka),

4.3.3 elektronickou objednávkou prostredníctvom internetu

4.4 Objednávka musí obsahovať:

4.4.1 údaje spotrebiteľa: meno a priezvisko spotrebiteľa, prípadne meno a priezvisko osoby na mieste dodania, adresu miesta dodania, kontaktné údaje (telefón, e-mail),

4.4.2 informácie o tovare: presnú špecifikáciu (kód, názov tovaru, počet, cena),

4.4.3 dátum objednávky, vybraný spôsob dodania a spôsob úhrady ceny za tovar.

4.5 Minimálna hodnota objednávky:

Minimálna hodnota objednávky pre spotrebiteľa nie je stanovená.

5. Kúpna cena tovaru

5.1. Kúpna cena (s DPH i bez DPH) je vždy uvedená pri každom tovare a je platná v momente potvrdenia prijatia objednávky. Predávajúci dodá tovar spotrebiteľovi v platnej cene.

5.2. Znížená cena tovaru, ktorý je v akcii (označený „AKCIA“, alebo „ZĽAVA“), platí len do vypredania zásob tohto tovaru. Akcia je obmedzená množstvom daného tovaru s danou šaržou (dobou minimálnej trvanlivosti). Pokiaľ si spotrebiteľ objednal väčšie množstvo tovaru so zníženou cenou, ako sú zásoby tohto tovaru u predávajúceho na sklade, má predávajúci právo ponúknuť spotrebiteľovi rovnaký tovar v bežne platnej cene, prípadne iný, podobný tovar. Spotrebiteľ má právo odmietnuť takúto ponuku.

5.3 Predávajúci má právo upravovať ceny. Pre spotrebiteľa je záväzná vždy cena platná pri odoslaní objednávky.

5.4. Predávajúci informuje o cenách na svojej internetovej stránke alebo poskytuje platný cenník spotrebiteľovi. Predávajúci má právo zmeniť logistické údaje tovaru (napr. veľkosť balenia, hmotnosť, EAN kód apod.) uvedené v cenníku.

5.5. Pre objednávanie prostredníctvom internetu (viď bod 4.2.4) sa spotrebiteľ môže (nemusí) najskôr zaregistrovať, urýchli tým proces ďalšieho objednávania. Registrácia nie je povinná, rozhodnutie je na spotrebiteľovi.

6. Spôsob úhrady ceny za tovar

6.1 platba vopred

Platbu je možné vykonať buď on-line platobnou kartou, prostredníctvom platobnej brány (VÚBeplatby) na stránke biomila.sk alebo bankovým prevodom (Pokyny k platbe sa nachádzajú v potvrdzovacom e-maily objednávky). Predbežná platba je prijatá ako zábezpeka na dodávku tovaru.

6.2 platba na dobierku

Pokiaľ predávajúci na prepravu tovaru využije služby dopravcu s platbou na dobierku, zákazník vykoná platbu na mieste prevzatia tovaru. Zákazník má možnosť zaplatiť kuriérovi za dodaný tovar aj kartou. Ako doklad o úhrade slúži potvrdenie od dopravcu (dostupné online). Pre vygenerovanie dokladu o zaplatení kontaktujte naše Zákaznícke centrum. Za dobierku sa účtuje suma 1,20 eur s DPH.

6.3 platba v hotovosti

Platba v hotovosti prebehne na mieste prevzatia tovaru, t.j. na predajnom mieste predávajúceho v Zákazníckom centre, alebo na mieste preberania tovaru dodaného závozom. Ako doklad o úhrade slúži spotrebiteľovi príjmový pokladničný doklad predávajúceho.

Zásielka s objednaným tovarom vždy obsahuje daňový doklad (faktúru) a dodací list.

Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do jeho úplnej úhrady spotrebiteľom.

7. Spôsob dodania

Spotrebiteľ sa môže rozhodnúť pre jeden zo spôsobov dodania tovaru:

7.1 zásielkovou službou (kuriérom)

Predávajúci pošle tovar spotrebiteľovi prostredníctvom služby dopravcu. Cenu za dodanie účtuje predávajúci v zmysle svojho cenníka.

7.2 osobným odberom

Spotrebiteľ si tovar príde prevziať osobne na predajné mieste predávajúceho:
Biomila SK, s.r.o. Zákaznícke centrum, Rudník č.428 (sklad vo dvore).
Otvorené je v pracovných dňoch v čase: 7:00 - 15:00.

Predávajúci v tomto prípade neúčtuje žiadnu cenu za dodanie ani dobierku.

7.3 vyzdvihnutím v sps- SlovakParcel shopoch a Alzaboxoch
Zákazník si tovar príde vyzdvihnúť na zvolenom odbernom mieste Slovak Parcel servisu prostredníctvom internetovej objednávky na stránke biomila.sk. Táto možnosť sa vzťahuje na tovar do hmotnosti 10 kg, pričom je zabalený do jedného kusu balíka, pričom najdlhšia strana balíka môže mať max. 68 cm. Pozor v Alzaboxoch je doba uloženia zásielky max.

48 hodín, v Parcel shopoch 7 kalendárnych dní. Platba na dobierku v Alzaboxoch zatiaľ nie je možná.

7.4 závozom

Predávajúci dodá kupujúcemu tovar prostredníctvom vlastnej autodopravy, pokiaľ je v zmysle plánu rozvozu, ktorý zverejňuje na svojej internetovej stránke.

8. Cena za dodanie

8.1 Pre dodanie tovaru do 50kg v rámci Slovenskej republiky uplatňuje predávajúci cenník uvedený v tabuľke

č.1. Spotrebiteľ neplatí za dodanie v prípade jednorazovej objednávky prostredníctvom internetu v sume **nad 70 € s DPH**.

Tabuľka č.1: CENNÍK za dodanie zásielok do 50kg v rámci Slovenskej republiky:

Spôsob doručenia	Spôsob platby	doklad	Poplatok		Veľkosť balíka
			€ bez DPH	€ s DPH	
Osobný odber	V hotovosti	FA, DL	0 €	0 €	ľubovoľná
Odberné miesto sps / Alzabox	Vopred	PredFA	**3,01 €**	**3,61 €**	do 10kg, 1ks
	Na dobierku		**4,01 €**	**4,81 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**5,68 €**	**6,82 €**	do 10kg
	Na dobierku	FA	**6,68 €**	**8,02 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**6,84 €**	**8,21 €**	od 10kg do 15kg
	Na dobierku	FA	**7,84 €**	**9,41 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**7,67 €**	**9,20 €**	od 15 kg do 20kg
	Na dobierku	FA	**8,67 €**	**10,40 €**	

Kuriérom	Vopred	PredFA	**9,38 €**	**11,26 €**	od 20 kg do 25kg
	Na dobierku	FA	**10,38 €**	**12,46 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**11,23 €**	**13,48 €**	od 25 kg do 30kg
	Na dobierku	FA	**12,23 €**	**14,68 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**13,09 €**	**15,71 €**	od 30 kg do 35kg
	Na dobierku	FA	**14,09 €**	**16,91 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**14,94 €**	**17,93 €**	od 35 kg do 40kg
	Na dobierku	FA	**15,94 €**	**19,13 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**16,80 €**	**20,16 €**	od 40 kg do 45kg
	Na dobierku	FA	**17,80 €**	**21,36 €**	
Kuriérom	Vopred	PredFA	**18,65 €**	**22,38 €**	od 45 kg do 50kg
	Na dobierku	FA	**19,65 €**	**23,58 €**	

8.2 Pre dodanie do Českej republiky uplatňuje predávajúci platný cenník prepravnej spoločnosti. Pri vybavovaní objednávky bude predávajúci kontaktovať spotrebiteľa a informovať ho o presnej cene za dodanie. Doba dodania dopravcom je do dvoch pracovných dní od vybavenia objednávky. Celková cena zásielky musí byť uhradená v eurách (pri úhrade v Českých korunách, vykoná dodávateľská služba prevod cez aktuálny kurz).

8.3 Pri zásielkach do krajín Európskej únie (mimo Slovenskej a Českej republiky), postupuje predávajúci v zmysle platného cenníka prepravnej spoločnosti a spotrebiteľ uhradí celú sumu prepravy.

9. Dodacia lehota

9.1 Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, predávajúci je povinný objednávku vybaviť do 30 dní od uzatvorenia kúpnej zmluvy.

9.2. Objednaný tovar bude podľa jeho dostupnosti a prevádzkových možností predávajúceho dodaný v čo najkratšom čase, spravidla do 2-5 pracovných dní od uzatvorenia kúpnej zmluvy. Tovar sa považuje za dodaný doručením a odovzdaním na adresu, ktorú spotrebiteľ uviedol v objednávke ako adresu dodania, alebo jeho prebratím na predajnom mieste predávajúceho.

9.3. V prípade tovaru, u ktorého je vyznačená dostupnosť "na objednávku“ môže byť doba dodania dlhšia, podľa dostupnosti objednávaného tovaru. V prípade, že je tovar dlhodobo nedostupný, prechodne nie je možné si ho objednať, ale zostáva v ponuke predávajúceho.

9.4. Zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom je vždy uzatvorená na dobu určitú a končí prevzatím dodaného tovaru (ak je rozdelený na viac častí, prevzatím poslednej časti tovaru) spotrebiteľom a zaplatením kúpnej ceny a ceny dodania. Tým nie je dotknutá zodpovednosť predávajúceho za vady a právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v súlade s týmito obchodnými podmienkami a platnými právnymi predpismi.

10. Prevzatie zásielky

10.1 Spotrebiteľ je povinný zásielku vizuálne skontrolovať pri jeho preberaní.

10.2 Spotrebiteľ je povinný zásielku prevziať, pokiaľ nevykazuje mechanické poškodenie obalu zásielky (natrhnutie, zamokrenie, deformácie rohov, apod.). V opačnom prípade, ak spotrebiteľ zásielku neprevezme, ale vráti ju dopravcovi, vodič dopravcu, resp. predávajúceho, za prítomnosti spotrebiteľa spíše zápis o škode a obaja ho podpíšu. Spotrebiteľ si uchová jednu kópiu zápisu o škode a ďalej postupuje v zmysle reklamačného poriadku (bod II.) pre riešenie reklamácie u predávajúceho.

10.3 Pokiaľ spotrebiteľ zásielku prevzal a následne zistil chybnú dodávku (t.j. chýbajúce množstvo, poškodenie tovaru, alebo dodávky iného tovaru ako objednaného) môže ďalej riešiť reklamáciu v zmysle reklamačného poriadku (bod II.).

10.4 Spotrebiteľ tým, že podpíše doklad o prevzatí zásielky (u dopravcu), resp. dodací list (u vodiča predávajúceho), súhlasí s prevzatím tovaru a potvrdzuje, že zásielka je v poriadku a nebola dodaná mechanicky poškodená.

10.5 Ak spotrebiteľ nepreberie tovar na mieste, teda na adrese, ktorú uviedol pre dodanie a za prítomnosti vodiča, alebo bezdôvodne odmietne od dopravcu prevziať tovar, preberá zodpovednosť za prípadné poškodenie tovaru, chýbajúce množstvo, alebo chybnú dodávku na seba. Reklamácia v tomto prípade nebude zo strany predávajúceho uznaná a predávajúci si môže voči spotrebiteľovi uplatniť aj nárok na náhradu vzniknutých nákladov.

10.6 Záväzok spotrebiteľa trvá do času prevzatia dodaného tovaru a včasného a riadneho zaplatenia kúpnej ceny a ceny za dodanie tovaru.

II. Reklamačný poriadok

11. Doba minimálnej trvanlivosti

Doba minimálnej trvanlivosti je doba, v rámci ktorej predávajúci zodpovedá za kvalitu predávaného tovaru. V rámci tejto doby môže spotrebiteľ reklamovať zistené nedostatky tovaru u predávajúceho, pokiaľ dodržal všetky podmienky pre jeho správne skladovanie.

11.1. U väčšiny potravín je vyznačená minimálna trvanlivosť. Predávajúci uvádza trvanlivosť výrobkov od ich dátumu výroby.

11.2 Dátum minimálnej trvanlivosti nemusí byť uvedený na obale kozmetických výrobkov a drogérie, ktorých minimálna doba trvanlivosti presahuje 3 mesiace. U týchto výrobkov sa uvádza údaj o dobe, počas ktorej je možné výrobok po otvorení používať, bez toho aby prišlo k poškodeniu spotrebiteľa. Táto informácia je vyznačená symbolom otvorenej nádobky na krém a číselným údajom o dobe (v mesiacoch alebo rokoch).

12. Reklamácia

Spotrebiteľ si môže u predávajúceho uplatniť reklamáciu:

12.1. na mechanické poškodenie obalu zásielky, ale len v prípade, ak zásielku neprevzal a podpísal dopravcovi zápis o škode (viď bod 10),

12.2. na chybnú dodávku, pokiaľ zásielku prevzal,

12.3. na kvalitu zakúpeného tovaru počas celej doby minimálnej trvanlivosti tovaru, najneskôr však v deň uvedený na obale ako dátum minimálnej trvanlivosti.

12.4 reklamáciu tovaru na prítomnosť škodcov. Bude však riešená len v prvých troch mesiacoch od dodania tovaru. Nezodpovedáme za vady a zníženie kvality v dôsledku neodbornej manipulácie a nedodržania skladovacích podmienok uvedených na obale tovaru.

Pre rýchle a uspokojivé vybavenie reklamácie odporúčame, aby spotrebiteľ čo najskôr informoval predávajúceho o reklamácii telefonicky, oficiálne však písomne resp. e-mailom: Zákaznícke centrum, tel. 034/621 62 73, fax 034/621 63 15, objednavky@biomila.sk. Predávajúci si s kupujúcim dohodne postup vybavenia reklamácie v súlade s platnými právnymi predpismi. Ďalší postup je uvedený v bode 13

Spotrebiteľ si nemôže uplatniť reklamáciu na škody na tovare, ktoré vznikli na jeho strane neodborným zaobchádzaním, prirodzenými stratami, alebo nedodržaním podmienok skladovania.

13. Postup reklamácie

13.1 reklamácia mechanického poškodenia obalu zásielky

Spotrebiteľovi odporúčame kontaktovať predávajúceho čo najskôr. Po vzájomnej dohode, predávajúci obratom pošle spotrebiteľovi náhradnú zásielku s objednaným tovarom, prípadne vráti spotrebiteľovi sumu, ktorú za tovar zaplatil, vrátane dopravy.

13.2 reklamácia chybnej zásielky

Spotrebiteľovi odporúčame vyplniť Formulár na riešenie reklamácie a kontaktovať predávajúceho. Predávajúci môže požiadať spotrebiteľa, aby reklamovaný tovar s vadou, v pôvodnom obale a dostatočne zabalený, poslal na jeho adresu spolu s vyplneným

reklamačným lístkom a kópiou dokladu o zaplatení, vrátane dopravy. Po vzájomnej dohode predávajúci pošle spotrebiteľovi žiadaný tovar, prípadne vráti spotrebiteľovi sumu, ktorú za tovar zaplatil, vrátane dopravy.

13.3 reklamácia kvality tovaru

Spotrebiteľovi odporúčame urobiť pár dokumentačných fotografií, alebo poslať reklamovaný tovar v pôvodnom obale späť predávajúcemu v čo najkratšom čase od zistenia nedostatkov a priložiť vyplnený reklamačný lístok. Spotrebiteľ musí v reklamačnom lístku, alebo inej forme písomnej reklamácie, uviesť najmä svoje meno, priezvisko, adresu, číslo faktúry, resp. objednávky, druh reklamovaného tovaru, jeho množstvo a dôvod reklamácie. Odporúčame priložiť aj dokumentačné fotografie a kópiu dokladu o zaplatení s dopravou. Spotrebiteľ musí tovar zabaliť do vhodného prepravného obalu, aby nedošlo k mechanickému poškodeniu počas prepravy. Za takéto poškodenie tovaru predávajúci nezodpovedá.

13.4. Predávajúci informuje spotrebiteľa telefonicky alebo e-mailom o uznaní oprávnenosti a spôsobe vybavenia reklamácie. V prípade oprávnenej reklamácie predávajúci spotrebiteľovi vráti sumu, ktorú za tovar zaplatil, alebo mu tovar dodá na výmenu, podľa vzájomnej dohody. Spotrebiteľ má nárok na náhradu ceny za dopravu vo výške nutných nákladov na bezpečné doručenie (tieto náklady je nutné doložiť dokladom o tejto doprave). V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ, ani predávajúci nárok na náhradu nákladov spojených s vybavovaním reklamácie.

13.5 Lehota na vybavenie reklamácie je najviac 30 dní od prevzatia reklamácie predávajúcim. Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť.

13.6 Ak sa zo strany spotrebiteľa jedná o opakovanú neoprávnenú reklamáciu, môže to predávajúci považovať za zneužitie práv spotrebiteľa a môže si u spotrebiteľa uplatniť právo na náhradu nákladov spojených s vybavovaním reklamácie.

III. Vernostný program

14. Zľava za nákup – platí pre prihlásených registrovaných zákazníkov.
Spotrebitelia, ktorí sa zaregistrovali pred odoslaním objednávky, môžu získať zľavu za objem nákupu (ráta sa celková suma v euro s DPH, bez poštovného)

Pri nákupe 24 € s DPH a viac je zľava 1%,
pri nákupe 48 € s DPH a viac je zľava 2%,
pri nákupe 72 € s DPH a viac je zľava 3%,
pri nákupe 96 € s DPH a viac je zľava 4% a
pri nákupe 120 € s DPH a viac je zľava 5%. Platí pri jednorazovom nákupe.

Predávajúci uplatňuje príležitostné odmeny na základe vlastného rozhodnutia, podľa možností a príležitosti (napr. deň bez poštovného, k okrúhlej objednávke, pri príležitosti MDŽ, MDD apod.). O ich uplatnení vopred informuje spotrebiteľov prostredníctvom internetového obchodu. Zľavy sa nebudú uplatňovať na tovar označený „bez ďalšej zľavy“ (napr. doplnkový sortiment).

IV. Záverečné ustanovenia

15. Odstúpenie od zmluvy

15.1 Spotrebiteľ, po dohode s predávajúcim, môže odstúpiť od kúpnej zmluvy (zrušiť objednávku) až do chvíle, kým ho predávajúci neinformoval o tom, že jeho objednávka bola splnená (vybavená), a teda zásielka expedovaná. V tom prípade je spotrebiteľ povinný zásielku prevziať, v zmysle bodu 10.

15.2 Spotrebiteľ má právo písomne odstúpiť od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu do štrnástich dní odo dňa prevzatia tovaru. Formulár na odstúpenie od zmluvy.

15.3 Spotrebiteľ musí odstúpenie od kúpnej zmluvy oznámiť predávajúcemu písomne na adresu: Biomila SK, s.r.o., Zákaznícke centrum, 906 23 Rudník č.428, alebo elektronicky na adresu objednavky@biomila.sk. Spotrebiteľ musí v ozname o odstúpení od zmluvy uviesť svoje meno, priezvisko, adresu, číslo objednávky, dátum prevzatia zásielky, kód, názov a počet kusov vráteného tovaru. Oznam musí spotrebiteľ podpísať a poslať najneskôr v posledný deň danej lehoty (odporúčame poslať doporučene). Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar predávajúcemu v pôvodnom neporušenom obale, nepoužitý. Primeraná starostlivosť o tovar musí byť zachovaná.

15.4 Predávajúci je povinný prevziať tovar späť a vrátiť spotrebiteľovi cenu zaplatenú za tovar a náklady na prepravu, ktoré hradil spotrebiteľ pri preberaní tovaru. Predávajúci vykoná úhradu rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, t.j. na číslo účtu alebo poštovou poukážkou na adresu spotrebiteľa, ak sa nedohodnú inak. Predávajúci vykoná úhradu do 14 dní od prevzatia odstúpenia od kúpnej zmluvy, ak spotrebiteľ splnil všetky podmienky uvedené vyššie a najmä zaslal tovar späť predávajúcemu. Náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ.

15.5 Pokiaľ predávajúci nemôže objednávku spotrebiteľa riadne vybaviť, bez odkladu mu oznámi dôvod a navrhne riešenie. Ďalej postupuje predávajúci podľa dohody so spotrebiteľom.

15.6 Ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je tovar, ktorý rýchlo podlieha skaze, t.j. potraviny v akcii, ktorým sa končí doba minimálnej trvanlivosti.

15.7 Zásielky vrátené z dôvodu ich neprevzatia spotrebiteľom nebudú zasielané späť spotrebiteľovi. V tom prípade sa kúpna zmluva ruší. V prípade, ak spotrebiteľ sám prejaví záujem o opätovné zaslanie vráteného tovaru, predávajúci má právo žiadať od spotrebiteľa aj úhradu nákladov spojených s vrátením zásielky.

16. Rozpor s kúpnou zmluvou

V prípade, že tovar po prevzatí spotrebiteľom nie je v zhode s kúpnou zmluvou („rozpor s kúpnou zmluvou“), postupuje sa v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka v platnom znení ku dňu uzatvorenia kúpnej zmluvy a v súlade s bodom 13.2 týchto obchodných podmienok (reklamácia chybnej zásielky).

Predávajúci a spotrebiteľ sa v prípade sporných záležitostí, vzniknutých z ich zmluvného vzťahu, vždy pokúsia o dohodu a písomné, nesporové urovnanie veci.

17. Orgány dozoru

Orgány dozoru pre kvalitu a bezpečnosť potravín je:

Regionálna veterinárna a potravinová správa, Tajovského 235/7, 915 01 Nové Mesto nad Váhom, tel. 032 285 6022, 285 6030, fax 032 285 6033 , e-mail Riaditel.NM@svps.sk

Orgánom dozoru pre obchodnú činnosť je:

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, Odbor výkonu dozoru, tel. č. 032/640 01 09 , fax 032/640 01 08, e-mail tn@soi.sk

Orgánom dozoru pre alternatívne riešenie sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p.p. 29, 827 99 Bratislava 27, Slovenská republika. web: https://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi

email: ars@soi.sk, adr@soi.sk

18. Ochrana osobných údajov

18.1 Zmluvné strany sa dohodli, že spotrebiteľ 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.

18.2. Spotrebiteľ resp. dotknutá osoba (ďalej ako „spotrebiteľ“ 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 so spotrebiteľom a preto ju nebude možné so spotrebiteľom ani uzavrieť. Účelom spracúvania týchto osobných údajov je vystavenie daňového dokladu, predzmluvné vzťahy, identifikácia spotrebiteľa, potvrdenie objednávky a to telefonicky alebo
prostredníctvom elektronickej pošty, doručenie tovaru, registrácia na internetovom obchode www.biomila.sk -realizovanie marketingových aktivít, informácii o novinkách a akciových ponukách.

18.3. Politika informovanosti dotknutej osoby (GDPR)

Prevádzkovateľ – spoločnosť Biomila SK, s.r.o. zodpovedá za spracúvania osobných údajov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES, (ďalej len GDPR) a zákona č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon). Naše pravidlá ochrany údajov sú v súlade s platným právom na ochranu osobných údajov. Táto politika informovanosti vysvetľuje transparentným a prehľadným spôsobom informácie podľa článku 13 a 14 GDPR príp. § 19 a 20 zákona.

18.3.1 Správca osobných údajov - prevádzkovateľ je spoločnosť, ktorá určuje účel a prostriedky spracovávania osobných údajov:

Názov spoločnosti: Biomila SK, s.r.o.
Adresa: 428, 906 23 Rudník
IČO: 55337368
DIČ: 2121956804
IČ DPH: SK2121956804

18.3.2 Dotknutá osoba – spotrebiteľ, žiadateľ o zasielanie newslettrov, účastník súťaže, majiteľ vernostnej karty

18.3.3 Zoznam osobných údajov, ktoré prevádzkovateľ spracováva:

a) Základné identifikačne údaje – meno, sídlo, dátum narodenia (nevyhnutný, ak chcete využiť zľavu alebo inú výhodu pri príležitosti vašich narodenín), adresa bydliska (ulica, číslo domu, PSČ, mesto)
b) Kontaktné údaje – telefónne číslo, e-mailová adresa
c) Sociodemografické údaje – štatistické údaje o veku, pohlaví, vzdelaní, zamestnaní, počte detí
d) Geolokačné údaje – geolokačné údaje z webového prehliadača (tieto údaje môžu zvyčajne slúžiť na odporúčanie kontaktu na najbližšieho sprostredkovateľa alebo pobočku), IP adresa, súbory cookies.

Čo sú cookies

Cookies sú malé textové súbory, ktoré sú uložené vo webovom prehliadači vášho počítača, smartfónu, tabletu alebo iného zariadenia, ktoré používate na prístup na internet. Slúžia na to, aby webová stránka, ktorú navštívite, rozoznala Vaše koncové zariadenie a umožnila vám opätovne získať prispôsobený obsah vždy, keď sa na danú webovú stránku vrátite. Cookies zároveň umožňujú používať webové stránky, ich funkcie a nastavenia ešte efektívnejšie. Spoločnosť Biomila SK, s.r.o. využíva cookies za účelom skvalitnenia využívania našich webových stránok. Cookies nám umožňujú napríklad zapamätať si a zachovať vaše preferencie v súvislosti s prehliadaním našich webových stránok, či automatické zobrazenie poslednej prehliadanej stránky pri vašej ďalšej návšteve nášho webu. Využívame ich však aj na analytické účely s cieľom priebežne vylepšovať naše webové stránky. Informácie z cookies sú prístupné len webstránke (resp. webovému serveru) spoločnosti, ktorá ich vytvorila. Možnosti pre správu nastavení súborov cookies môžete nájsť v každom prehliadači. Cookies môžete nastaviť rôznymi spôsobmi, napríklad: pred každým uložením súboru cookies na počítači môžete potvrdiť alebo odmietnuť ich uloženie na svojom počítači, môžete špecifikovať správanie súborov cookies na konkrétnych webových stránkach (napr. vašich obľúbených),alebo môžete ukladanie súborov cookies na svojom zariadení úplne odmietnuť. Väčšina internetových prehliadačov je pôvodne nastavená na automatické akceptovanie cookies. Toto nastavenie môžete zmeniť zablokovaním cookies alebo upozornením v prípade, že sa majú cookies poslať do vášho zariadenia. Inštrukcie na zmenu cookies nájdete vo voľbe „ pomoc“ každého prehliadača. Ak používate rozličné zariadenia na prístup k stránkam (napr. počítač, smartphone, tablet), odporúčame každý prehliadač na každom zariadení prispôsobiť vašim preferenciám cookies. Používanie cookies a ich povolenie vo webovom prehliadači je na vašom rozhodnutí. V prípade zmeny ich nastavenia však môžu mať niektoré naše webové stránky obmedzenú funkčnosť a znížený užívateľský komfort.

Osobné údaje uvedené v predchádzajúcom bode získavame priamo od vás. Tieto osobné údaje uvádzate v klientskej zmluve/objednávke, prípadne ste ich uviedli na ďalších

dokumentoch. Osobné údaje môžu tiež pochádzať z verejne dostupných zdrojov, registrov a evidencií, napríklad z obchodného registra. Vaše osobné údaje tiež môžu pochádzať od tretích osôb, ktoré sú s nimi oprávnené zaobchádzať.

18.3.4 Účely spracúvania osobných údajov (osobné údaje sa nesmú ďalej spracúvať spôsobom, ktorý nie je zlučiteľný s týmito účelmi):

a) **plnenie obchodného účelu** - vystavenie daňového dokladu, kontaktovanie zákazníka ohľadom objednávky, plnenie zmluvy (údaje vami poskytnuté sú nevyhnutné na plnenie zmluvného vzťahu a bez ich poskytnutia nemožno uzatvoriť zmluvný vzťah)
b) **marketingové účely** - ponuka produktov a služieb spoločnosti (ponuky vám na základe vášho súhlasu môžeme poskytovať elektronickou formou, najmä formou e-mailových správ alebo správ posielaných na mobilné zariadenia cez telefónne číslo, prostredníctvom webovej klientskej zóny, písomnou formou alebo formou telefonického hovoru, automatizované spracúvanie osobných údajov s cieľom prispôsobiť obchodnú ponuku vašim individuálnym potrebám, prieskumy trhu a prieskumy spokojnosti zákazníkov s využívanými produktmi a službami). Vaše osobné údaje na základe vášho súhlasu profilujeme. Na tento účel používame automatické informačné systémy, webové aplikácie alebo kalkulačky. Podľa toho vám posielame individualizované správy a ponuky produktov a služieb našej spoločnosti. Automatické vyhodnocovanie (profilovanie) osobných údajov nám pomôže vás a vaše potreby lepšie spoznať, odhadnúť budúce konanie a podľa toho prispôsobiť naše produkty a služby.
c) **účel spotrebiteľskej súťaže** – organizovanie spotrebiteľských súťaží, ich spracovanie a vyhodnotenie výsledkov. V rámci podpory predaja (bez potreby povolenia zo strany štátnych orgánov) sa môžete zúčastniť prebiehajúcej spotrebiteľskej súťaže (marketingovej akcie), a to nákupom tovaru na niektorej z našich pobočiek. V prípade výhry máte za dodržania podmienok súťaže možnosť získať určenú cenu. O spotrebiteľskej súťaži prebiehajúcej sa dozviete z našej reklamy resp. v našich predajniach. Je potrebné sa vždy oboznámiť s podmienkami účasti na príslušných spotrebiteľských súťažiach
d) **účel poskytovania vernostných kariet** – odmeňovanie kupujúcich prostredníctvom rôznych zliav a výhod, poskytovanie poukážok na nákup (v súvislosti s kartou budeme evidovať číslo karty, ktorú vám vystavíme a vyššie uvedené údaje a nákupy realizované s použitím príslušnej karty)
e) **účel registrácie na webovskej stránke spoločnosti** – potreba registrácie klienta na účel jednoduchšej a efektívnejšej komunikácie
f) **účel profilovania/personalizované vyhodnocovanie výsledkov** – na základe personalizovaného, resp. profilovaného vyhodnocovania údajov dokážeme automatizovane zistiť vaše záujmy. Vyhodnotením osobných aspektov, ako vaše nákupné správanie, vám vieme ponúkať naše služby cielenejšie a špecifickejšie.

18.3.5 Postup dvojitého explicitného súhlasu (double-opt-in) - ak ste uviedli e-mailový kontakt, po spracovaní vašich údajov dostanete od nás ešte raz jeden špeciálny potvrdzujúci e-mail. Reklamné e-maily budete dostávať až po kliknutí na odkaz, ktorý e-mail obsahuje. Tento postup využívame napr. pri registrácii - registrácia bude dokončená len v prípade, ak ju potvrdíte kliknutím na link, ktorý bude súčasťou vám zaslaného potvrdzujúceho e-mailu pre tento účel. Ak k príslušnému potvrdeniu z vašej strany nedôjde bezodkladne, vaše prihlásenie sa automaticky vymaže z našej databázy.

18.3.6 **Právny základ** poskytnutia týchto údajov je podľa čl. 6, odst. 1, písm. a) – **súhlas dotknutej osoby** a podľa čl. 6, odst. 1, písm. b) – **plnenie zmluvy** uvedeného Nariadenia GDPR

18.3.7 Spoločnosť poverila **zodpovednú osobu** za dodržiavanie ochrany osobných údajov (v prípade otázok ju môžete kontaktovať na mailovej adrese: zodpovednaosoba@iqideas.sk)

18.3.8 **Doba uchovávania osobných údajov** - súhlas ste udelili spoločnosti na obdobie trvania zmluvného vzťahu a na nasledujúcich 5 rokov od ukončenia takéhoto zmluvného vzťahu alebo do momentu, keď váš súhlas odvoláte. Ak nie ste, ani sa nestanete klientom spoločnosti, váš súhlas bude uchovávaný v platnosti 5 rokov od udelenia alebo do momentu, keď ho odvoláte.

18.3.9 **Sprostredkovatelia -** naši obchodní partneri, ktorí môžu mať prístup k vašim osobným údajom, rovnako dodržiavajú pravidlá ochrany osobných údajov a uzatvorili sme s nimi zmluvu o spracúvaní osobných údajov (zoznam sprostredkovateľov je dostupný na vyžiadanie na stránke www.bio-predaj.sk):

a) účtovná spoločnosť
b) web hosting
c) administrátorské IT služby
d) reklamná agentúra
e) prepravná spoločnosť (kuriér)

18.3.10 Verejným inštitúciám ako sú správne orgány, súdy alebo orgány činné v trestnom konaní sa budú osobné údaje poskytovať len v zákonom povolenom rozsahu.

18.3.11 **Ochrana údajov u prevádzkovateľa:** prijímame technické a organizačné bezpečnostné opatrenia, aby sme vaše údaje v čo najširšej miere chránili pred neželaným prístupom. Okrem zabezpečenia prevádzkového prostredia používame napríklad šifrovaciu metódu v niektorých oblastiach (konto držiteľa karty, registračný formulár na internetovej stránke). Informácie, ktoré zadávate, sa potom prenášajú v zašifrovanej forme cez SSL protokol (Secure Socket Layer), aby sa predišlo zneužitiu údajov zo strany tretej osoby. Spoznáte to podľa toho, že v stavovom riadku vášho prehliadača bude symbol zámku zatvorený a riadok internetovej adresy bude začínať s „https“. Ochrana údajov bude vždy aktualizovaná primerane aktuálnemu stavu techniky a softwéru.

18.3.12 Spracúvanie osobných údajov sa vykonáva ***v rámci členských štátov Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru.*** Spracúvanie osobných údajov na území tretej krajiny sa môže uskutočniť len so súhlasom prevádzkovateľa a za splnenia osobitných podmienok stanovených v nariadení GDPR.

18.3.13 Dotknutá osoba dáva súhlasom svoj výslovný a bezvýhradný súhlas, aby prevádzkovateľ spracúval jej osobné údaje na vyššie uvedené účely, počas vyššie uvedenej doby a vo vyššie uvedenom rozsahu. Dotknutá osoba má právo kedykoľvek ***odvolať svoj súhlas***. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo ohlasu pred jeho odvolaním. Dotknutá osoba je povinná poskytnúť pravdivé a aktuálne osobné údaje.

18.3.14 Služby poskytované prevádzkovateľom nie sú primárne určené osobám mladším ako 16 rokov; ak však osoba mladšia ako 16 rokov má záujem využívať tieto služby, jej súhlas musí byť písomne vyjadrený alebo schválený zákonným zástupcom tejto osoby.

18.3.15 Riadne spracúvanie vašich osobných údajov je pre spoločnosť Biomila spol. s r.o.

dôležité a ich ochrana je úplnou samozrejmosťou. Pri spracúvaní osobných údajov môžete uplatniť nasledujúce práva:

a) **Právo na prístup k údajom**: Máte právo na potvrdenie toho, či osobné údaje sú alebo nie sú spracúvané a ak áno, máte prístup k informáciám o spracúvaní, kategóriách dotknutých osobných údajov, príjemcoch alebo kategóriách príjemcov, období uchovávania osobných údajov, ako aj právo na informácie o vašich právach, o práve podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov, informácie o zdroji osobných údajov, informácie o tom, či dochádza k automatizovanému rozhodnutiu a profilovaniu, informácie a záruky v prípade prenosu osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie. Máte právo na poskytnutie kópií spracúvaných osobných údajov.

b) **Právo na opravu**: máte právo, aby boli vaše nesprávne osobné údaje bez zbytočného odkladu opravené alebo doplnené, pričom opravu údajov vykonáte sami alebo požiadate o to prevádzkovateľa

c) **Právo na vymazanie:** ste oprávnený požadovať, aby bez zbytočného odkladu boli vaše osobné údaje vymazané, v prípade splnenia podmienok uvedených v GDPR (právo na vymazanie máte najmä vtedy, ak vaše osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré boli spracúvané, alebo ak sa osobné údaje spracúvali nezákonne. Právo na vymazanie sa neuplatňuje najmä vtedy, ak je spracúvanie osobných údajov potrebné na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov prevádzkovateľa alebo tretích osôb),

d) **Právo na obmedzenie spracúvania**: v prípadoch stanovených v GDPR (napr. ak napadnete správnosť osobných údajov alebo spracúvanie nie je v súlade s právnymi predpismi alebo už nepotrebujeme osobné údaje na stanovené účely, ale potrebujete ich vy na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov) máte právo požadovať, aby sme obmedzili ich spracúvanie

e) **Právo na prenosnosť údajov:** v prípadoch uvedených v GDPR (t.j. ak sa osobné údaje spracúvali automatizovanými prostriedkami na základe plnenia zmluvy), máte právo získať poskytnuté osobné údaje, v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a máte právo požadovať, aby tieto osobné údaje boli prenesené inému prevádzkovateľovi, tento prenos osobných údajov priamo od nás k inému prevádzkovateľovi máte za predpokladu, že je tento prenos technicky možný

f) **Právo namietať:** ak je spracúvanie osobných údajov vykonávané na právnom základe oprávnený záujem podľa GDPR, máte právo namietať voči takému spracúvaniu. Nesmieme tieto údaje ďalej spracúvať, pokiaľ nepreukáže nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie našich právnych nárokov alebo tretích osôb. Máte právo kedykoľvek namietať aj proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sú spracúvané na účely priameho marketingu; v prípade, ak uplatnenia námietky voči spracúvaniu osobných údajov podľa tejto vety, osobné údaje sa už na také účely nesmú spracúvať

g) **Právo odvolať súhlas**: ak je spracúvanie osobných údajov vykonávané na právnom základe súhlasu, tento súhlas môžete kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania údajov, ktoré vychádzalo zo súhlasu pred jeho odvolaním. Odvolanie musí obsahovať informácie kto odvolanie podáva (vaše meno a priezvisko, adresu bydliska, aby sme vás vedeli identifikovať) a informáciu, že si neželáte, aby sme spracúvali vaše osobné údaje. Ak by ste chceli dostávať iba vybrané ponuky, uveďte, prosím, o aké ponuky ide, aby sme vám mohli vyhovieť. Odvolanie súhlasu so spracúvaním osobných údajov je možné poslať v písomnej podobe, a to preto, aby sme mali o vašom odvolaní riadny záznam. Odvolanie nezabudnite podpísať.

18.3.16 Máte právo podať sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky

alebo na iný príslušný dozorný úrad, a to najmä v prípade, ak predpokladá, že došlo k porušeniu spracúvania osobných údajov.

18.3.17 Kontakt na uplatnenie dotknutých práv: v prípade, že s nami nadviažete kontakt e-mailom na adresu osobneudaje@biomila.sk (zodpovednaosoba@iqideas.sk) alebo poštou na adresu Biomila SK, s.r.o., 906 23 Rudník 428, uložíme vami oznámené údaje (vašu e-mailovú adresu, resp. vaše meno, priezvisko a vaše telefónne číslo) pre zodpovedanie vašich otázok resp. pre vybavenie vašej žiadosti. Údaje budú vymazané potom, ak pre účel spracovania nebudú viac potrebné, respektíve obmedzíme ich spracovanie v prípade, že existujú zákonné povinnosti ich uchovávať. Vyjadrenia a prípadné informácie o prijatých opatreniach vám poskytneme čo najskôr, najneskôr však do jedného mesiaca. V prípade potreby a s ohľadom na zložitosť a počet žiadostí môžeme túto lehotu predĺžiť na dva mesiace. O predĺžení, vrátane uvedenia dôvodov, vás budeme informovať.

19. Vyjadrenie súhlasu

Odoslaním objednávky spotrebiteľ vyjadruje súhlas s týmito obchodnými podmienkami a súhlasí i s reklamačným poriadkom. Tieto obchodné podmienky sú platné pre všetky kúpne zmluvy uzatvárané medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Predávajúci si vyhradzuje právo obchodné podmienky meniť. Zmenené podmienky sú platné a účinné dňom zverejnenia na internetovej stránke www.biomila.sk

V. Kontakty

Biomila SK, s.r.o.
906 23, Rudník č.428
Slovenská republika

IČO: 55337368
DIČ: 2121956804
IČ DPH: SK2121956804

Zákaznícke centrum Rudník 428
Telefón: 034/621 56 21, 034/621 62 73

e-mail: info@biomila.sk
www.biomila.sk

Pracovná doba: Pondelok – Piatok 7.00 – 15.00 hod

v Rudníku, 01.07.2023