

Všeobecné obchodní podmínky

Datum účinnosti: 22. 10. 2020

1. Obecná ustanovení

1.1. Společnost **Estée Lauder CZ s.r.o.**, se sídlem Ovocný trh 580/2, 110 00 Praha 1, IČ: 41188349, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3497 (dále jen „**prodávající**“ nebo „**my**“ v příslušném tvaru) Vám poskytuje službu distančního prodeje svého zboží prostřednictvím telefonických objednávek, která se řídí následujícími podmínkami (dále jen „**Podmínky**“).

1.2. Podmínkou pro nákup výrobků je, aby zákazník: (a) dosahoval alespoň věku 18 let nebo aby v případě nezletilosti disponoval řádným svolením svého zákonného zástupce; (b) byl spotřebitelem, což znamená, že musí být fyzickou osobou jednající za účelem nesouvisejícím s její obchodní či podnikatelskou činností, živností nebo profesí a (c) byl držitelem platné kreditní či debetní karty.

1.3. Kupní smlouva je uzavírána v českém jazyce a řídí se právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).

1.4. Před akceptací objednávky prostřednictvím e-mailové zprávy bude zákazník vyzván k seznámení se s a k přijetí těchto Podmínek. Tyto Podmínky mohou být kdykoliv měněny nebo aktualizovány, o změnách bude zákazník v dostatečném předstihu vyrozuměn. Na objednávku se vztahují Podmínky ve znění zaslaném na e-mailovou adresu zákazníka v okamžiku odeslání shrnutí objednávky.

1.5. Zasláním potvrzovacího e-mailu, čímž dojde k akceptaci objednávky zákazníkem, zákazník vyjadřuje svůj výslovný souhlas s ustanoveními Podmínek, Zásad na ochranu osobních údajů a Reklamačního řádu. Veškeré výše zmíněné dokumenty budou v dostatečném předstihu zákazníkovi poskytnuty na jeho e-mailovou adresu, kam bude souběžně zasláno shrnutí jím vytvořené objednávky.

2. Výrobky

2.1. Vyujíme maximální možnou snahu, aby byly veškeré údaje, popisy, fotografie produktů, které jsou zákazníkům poskytovány, správné. V rámci platných právních předpisů však není možné zaručit stoprocentní přesnost a úplnost.

2.2. Výrobky určené k prodeji, a případné vzorky těchto výrobků, jsou určeny pouze pro osobní potřebu zákazníka. Zákazníci nesmí prodávat nebo přeprodat takové výrobky ani vzorky. Vyhrazujeme si právo, a to i bez předchozího upozornění, zrušit nebo snížit množství výrobků nebo vzorků, které mají být poskytnuty zákazníkovi, a to podle našeho výlučného uvážení, v případě podezření, že zákazník porušuje či hodlá porušit tyto Podmínky.

3. Ceny

3.1. Ceny výrobků uvedené telefonicky a následně v e-mailové zprávě jsou uvedeny včetně DPH v zákonné sazbě a jsou vyjádřeny v českých korunách, včetně všech případných povinných poplatků. Náklady na dopravu budou zákazníkovi sděleny před dokončením objednávky a budou

připočteny k ceně zboží. Tyto poplatky za dopravu jsou ve shrnutí objednávky uvedeny odděleně od ceny výrobků.

3.2. V případě, že bude objevena zjevná chyba v ceně výrobků, budou zákazníkovi nabídnuty výrobky se správnou cenou nebo zákazník bude oprávněn objednávku zrušit. Za platnou cenu produktů se považuje ta, která je platná v okamžiku odeslání potvrzení objednávky zákazníkem.

3.3. Vyhrazujeme si právo na případnou změnu ceny výrobků.

3.4. Ceny uvedené ve shrnutí objednávky, které bude zasláno e-mailovou zprávou prodávajícího, jsou platné po dobu 24 hodin po jejím odeslání, pokud v něm není uvedeno něco jiného.

4. Vystavení objednávky

4.1. Zákazníci nás mohou za účelem vytvoření telefonické objednávky kontaktovat na telefonním čísle +420 222 262 191, a svou objednávku zadat po telefonu. V průběhu telefonického nákupu poskytnete prodávajícímu zákazníkovi nezbytnou součinnost. +420 222 262 191

5.

5.1. Při vystavení objednávky musí zákazník uvést, jaký výrobek si přeje zakoupit a zároveň jeho množství, přičemž maximální množství objednaných produktů je stanoveno na 3 ks jednoho výrobku o celkovém množství 14 výrobků a maximální celkové částce 20 000,- Kč na jednu objednávku zadanou jedním zákazníkem.

5.2. Prodávající si následně e-mailem se zákazníkem potvrdí popis vybraného výrobku a údaje o něm, tj. informace o základních vlastnostech požadovaných výrobků, podrobné údaje o ceně a způsobech platby, informace o poplatcích za doručení, informace o podmínkách a způsobech uplatnění práva na odstoupení, adresu, na níž lze uplatnit reklamace, údaje o službách podpory zákazníků a odpovědnosti za vady.

5.3. Zákazník poskytne prodávajícímu své kontaktní údaje, zejména své jméno a příjmení, telefonní číslo, e-mailovou adresu a doručovací adresu. Zákazníkovi bude zasláno na poskytnutou e-mailovou adresu shrnutí požadované objednávky spolu s těmito Podmínkami a Pravidly na ochranu osobních údajů.

5.4. Zákazník musí do 24 hodin od obdržení shrnutí objednávky tuto objednávku závazně potvrdit odesláním potvrzovacího e-mailu prodávajícímu. Zákazník může před odesláním potvrzení objednávky opravit případné chyby v údajích, které při objednávce zadal, měnit obsah objednávky, a to přidáním nebo odebráním jednoho nebo více kusů výrobků, nebo celou objednávku zrušit. Odesláním potvrzovacího emailu bere zákazník na vědomí a prohlašuje, že by seznámen se všemi pokyny obdrženími v průběhu procesu objednávky a že výslovně přijímá tyto Podmínky. Zákazník činí závaznou objednávku výrobků odesláním potvrzujícího e-mailu, po odeslání již není možné objednávku jakkoli změnit či upravit.

5.5. Poté, co byl potvrzující e-mail zákazníka doručen, obdrží zákazník krátce na to potvrzující e-mail o přijetí objednávky. Odesláním objednávky je uzavřena kupní smlouva mezi prodávajícím a zákazníkem. Formulář pro případné odstoupení od kupní smlouvy bude zákazníkovi zaslán společně s tímto potvrzovacím e-mailem.

5.6. Pokud nebude potvrzení objednávky doručeno do 24 hodin od odeslání, mohou se zákazníci obrátit s žádostí o pomoc na čísle +420 222 262 191.

5.7. Uzavřená smlouva je archivována prodávajícím po dobu nezbytně nutnou v souvislosti s plněním kupní smlouvy. Nebude však archivována déle než po dobu požadovanou příslušnými právními předpisy. Smlouvy (resp. příslušné faktury) jsou uloženy v elektronickém archivu.

5.8. V případě jakýchkoli dotazů či problémů vzniklých při vystavování objednávky nebo v případě dotazů týkajících se již vystavené objednávky se na nás mohou zákazníci obracet telefonicky

na čísle +420 222 262 191 nebo e-mailem na adrese tccs@cs.estee.com. Pro rychlejší vyřízení požadavku zákazníkům doporučujeme, aby měli připraveno číslo své objednávky.

6. Služba dárkového balení

6.1. V případě, že si zákazník přeje objednané výrobky zabalit jako dárek, stačí, aby tento požadavek sdělil při sestavování objednávky. Pokud požadavek na dárkové balení objednávky zahrnuje více než jeden výrobek, vytvoříme jedno dárkové balení pro všechny výrobky.

7. Slevové kódy

6.1. V případě použití slevového kódu je třeba, aby zákazník tuto skutečnost sdělil prodávajícímu, který nabídkový kód v rámci objednávky uplatní. Na jednu objednávku lze použít jeden slevový kód.

8. Způsoby platby

8.1. Zákazníci mají k dispozici následující platební metody:

- Dobírkou při převzetí;
- Kreditní kartou při převzetí, pokud tento způsob platby umožňuje příslušná přepravní zasilková společnost.

8.2. Kreditní karty se zúčtovací adresou mimo Evropský hospodářský prostor nebudou přijímány.

8.3. Nepřijímáme platby přes platformy PayPal ani Apple Pay jako možný způsob platby.

9. Dotazy týkající se objednávek

9.1. Výrobky jsou zpravidla dodány do 3 až 5 pracovních dnů ode dne závazné akceptace objednávky. V případě jakýchkoli dotazů ohledně dodání se na nás mohou zákazníci obrátit na tel. číslo +420 222 262 191 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese: tccs@cs.estee.com.

9.2. V některých případech může být objednávka nebo její část z různých důvodů zrušena naším systémem. Mezi tyto důvody patří následující:

- Výrobek (ky) není (nejsou) dostupný/é;
- Nemožnost doručení na uvedenou adresu;
- Vystavení duplicitní objednávky;
- Zrušení objednávky na základě požadavku zákazníka.

9.3. V případě, že objednávka bude zrušena, zákazník obdrží e-mail, kde bude vysvětlen důvod takového zrušení. Zákazníkovi nebudou za zrušenou objednávku účtovány žádné poplatky. V případě, že zákazník má zájem nahradit zrušenou objednávku novou nebo má jakékoliv dotazy ohledně zrušené objednávky, nás může kontaktovat na telefonním čísle +420 222 262 191 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese: tccs@cs.estee.com.

10. Dodání

10.1. Objednávky jsou zpracovávány a následně doručovány pouze v pracovní dny (od pondělí do pátku, vyjma státních svátků). Objednávky přijaté v sobotu či neděli budou zpracovány následující pracovní den.

10.2. Doručení objednávek je umožněno pouze na území České republiky. Objednávky adresované na P. O. Box nebudou akceptovány.

10.3. Náklady za dopravu výrobků hradí zákazník a jejich výše je uvedena před odesláním objednávky v objednávkovém e-mailu a následně v dodacím listě. Kromě těchto nákladů za dopravu nejsou zákazníkovi účtovány jakékoliv další poplatky.

10.4. Standardní výše poštovného je stanovena ve výši 99 CZK včetně DPH v zákonné výši.

10.5. U objednávek o celkové výši nad 1250 CZK mají zákazníci nárok na bezplatné dodání a nenesou tudíž náklady na dopravu.

11. Právo na odstoupení

11.1. Právo na odstoupení od smlouvy může uplatnit pouze fyzická osoba, která jedná při uzavření kupní smlouvy dle těchto Podmínek mimo svou obchodní činnost, podnikání či povolání a která nakoupila, objednala, obdržela či použila produkty.

11.2. V případě, že námi dodané výrobky nespĺňují zákazníkovo očekávání, v souladu s § 1829 občanského zákoníku má zákazník právo odstoupit od smlouvy bez uvedení jakéhokoliv důvodu, a to do 14 (čtrnácti) dnů ode dne doručení výrobků zákazníkovi. V případě, že některé výrobky z jedné objednávky bylo doručeno samostatně, běží lhůta 14 dní ode dne doručení posledního zboží z objednávky.

11.3. Zákazník není oprávněn od smlouvy odstoupit v případě vymezeném v § 1837 občanského zákoníku, mimo jiné jestliže (i) zboží bylo upraveno na přání a dle instrukcí zákazníka, nebo (ii) se jedná o zboží dodané v uzavřeném obalu, které zákazník z tohoto obalu vyňal a z hygienických důvodů jej tak není možné vrátit.

11.4. Výrobky zakoupené prostřednictvím telefonické objednávky je možné vrátit osobně nebo zaslat do příslušné kamenné prodejny prodávajícího, ze které byly výrobky odeslány.

11.5. Zákazník může odstoupit od smlouvy vyplněním a odesláním standardního formuláře pro odstoupení, který bude zákazníkovi zaslán spolu s druhým potvrzovacím emailem; po odeslání vyplněného formuláře, je jeho přijetí prodávajícím potvrzeno písemně bez zbytečného odkladu. Zákazník poskytne prodávajícímu číslo svého bankovního účtu pro vrácení peněz, v případě zaplacení objednávky na dobírku při převzetí. Oznámení zákazníka o odstoupení od smlouvy může být učiněno odesláním e-mailu na adresu tccs@cs.estee.com, přičemž zákazník uvede detaily objednávky, včetně čísla objednávky a popisu vrácených výrobků. Vrácení výrobků je rovněž umožněno na kamenné prodejně, z níž byla objednávka odeslána. Ke každé doručované objednávce jsou přiloženy podrobnosti týkající se objednávky společně s detaily procesu vrácení výrobků. V případě, že seznam dodávaných výrobků nesouhlasí s obsahem dodaných výrobků, měl by nás zákazník okamžitě informovat e-mailem na adrese tccs@cs.estee.com či telefonicky na č. +420 222 262 191.

11.6. Následně po odstoupení od smlouvy zašle prodejce zákazníkovi potvrzovací e-mail nebo vyřeší vrácení objednávky osobně na příslušné prodejně. Pro uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy je zákazník povinen předložit příslušné výrobky, originální obal výrobku, originál daňového dokladu ke zboží (účtenky) a vyplněný formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.

11.7. Následně vystavíme zákazníkovi autorizační číslo a e-mailové potvrzení.

11.8. Zákazník má v případě odstoupení od smlouvy povinnost vrátit výrobky do 14 dnů ode dne zaslání odstoupení od smlouvy. Doporučujeme, aby zásilka s vrácenými výrobky byla zaslána prostřednictvím zásilkové služby (nejlépe s potvrzením o doručení – doručenkou). Za výrobky ztracené při přepravě prodávající nenesou odpovědnost.

11.9. Ustanovení těchto Podmínek a Reklamačního řádu se vztahují jen na nákup učiněný telefonickým objednávkám.

11.10. Výrobky zakoupené prostřednictvím telefonické objednávky je v případě vrácení na prodejně možné pouze na příslušných kamenných prodejnách, které odpovídají značce zakoupeného výrobku.

11.11. Zákazník bere na vědomí, že pokud je výrobek dodáván spolu s jakýmkoliv dárkem, prodávající a zákazník uzavírají ohledně tohoto darovací smlouvu s rozvazovací podmínkou, že taková smlouva se ruší, jakmile zákazník využije svého práva na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů. V takovém případě musí zákazník vrátit dané výrobky spolu s dárky a vším, co obdržel ve vztahu k tomuto vrácenému zboží a v případě, že tak neučiní, bude to považováno za bezdůvodné obohacení na straně zákazníka. Pokud nemůže být vráceno to, o co se zákazník obohatil bezdůvodně, má prodávající nárok na náhradu v penězích ve výši běžné ceny takového bezdůvodného obohacení.

11.12. Uplatní-li zákazník právo na odstoupení od smlouvy, zavazujeme se v souladu s ustanovením § 1832 občanského zákoníku vrátit zákazníkovi plnou cenu výrobků a všechny ostatní přijaté platby, které jsme obdrželi v souvislosti se smlouvou, a to do čtrnácti (14) dnů ode dne obdržení odstoupení od smlouvy za předpokladu, že jsou výrobky vráceny zpět.

11.13. V případě, že bude zákazníkem vrácena pouze poměrná část objednávky, nemá zákazník v souladu s § 1832 nárok na vrácení nákladů na dodání. Za předpokladu, že zákazník vrátí celý obsah objednávky, budou mu vráceny příslušné náklady na dopravu dle článku 10. 12. těchto Podmínek.

11.14. V souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku nemá zákazník v případě vrácení objednávky nárok na vrácení poštovného, které uhradil v rámci zaslání objednávky zpět Prodejci.

11.15. Nejsme povinni vrátit jakoukoliv platbu zákazníkovi do doby, než nám bude výrobek vrácen, nebo než zákazník prokáže, že nám již byl výrobek odeslán. Zákazník odpovídá za snížení hodnoty výrobku, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto výrobkem jinak, než jak je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti. U nákupů na dobírku mohou zákazníci obdržet vrácené peníze pouze prostřednictvím bankovního převodu, není-li dohodnuto jinak, tj. zákazník nepožaduje vrácení peněz v hotovosti v kamenné prodejně. Zákazníkovi zašleme e-mailem oznámení o provedené úhradě vrácených plateb.

12. Odpovědnost za vady – Práva zákazníka z vadného plnění

12.1. V případě jakékoliv vady výrobky (nedostatku bezvadnosti výrobku), se použijí ustanovení občanského zákoníku ohledně odpovědnosti za vady zboží. Zákazník má právo na bezúplatné zjednání nápravy (odstranění vad) a to opravou či výměnou, právo na odpovídající snížení ceny výrobku nebo právo odstoupit od smlouvy. Zejména, prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník výrobek převzal, výrobek:

- má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal, nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
- odpovídá požadavkům právních předpisů.

12.2. Výše uvedené neplatí u výrobků prodávaných za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu

odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo vyplývali to z povahy věci. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u výrobku v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Zákazník je oprávněn vykonávat práva z vadného plnění u prodávajícího a to v jeho prodejnách, v nichž je možné přijetí reklamace s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně v sídle nebo prodávajícího na adrese: Praha 1, Ovocný trh 580/2, 110 00.

12.3. Další práva a povinnosti smluvních stran týkající se odpovědnosti prodávajícího za vady výrobku mohou být upravena v Reklamační řádu prodávajícího.

12.4. Zákazník je povinen nás informovat na adrese a kontaktech uvedených v čl. 14.1. těchto Podmínek o jakékoliv vadě zboží (nedostatku bezvadnosti) bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy vadu zjistil. Jsme odpovědni za vady, které se vyskytnou na výrobku v době 24 měsíců od jeho převzetí.

13. Rozhodné právo a jurisdikce, informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů

13.1. Tyto Podmínky se řídí právem České republiky a musí být vykládány v souladu s platnými právními předpisy.

13.2. Odesláním objednávky zákazník potvrzuje, že se před uzavřením kupní smlouvy seznámil s těmito Podmínkami, především s prohlášeními a zárukami zde uvedenými, stejně tak jako s Pravidly na ochranu osobních údajů a Reklamačním řádem, které tvoří nedílnou součást těchto obchodních podmínek a kupní smlouvy, a dále výslovně souhlasí s tímto zněním Všeobecných podmínek, ve znění platném a účinném v okamžiku objednání výrobku.

13.3. V souladu se zákonem o ochraně spotřebitele má zákazník právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu v souvislosti s kupní smlouvou s prodávajícím, v případě, že zákazník není spokojen s vyřízením jeho žádosti prodávajícím, nebo prodávající a zákazník nedospěli k jinému vyřešení sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, oddělení mimosoudních spotřebitelských sporů, IČ: 00020869, sídlící na adrese Štěpánská 567/15, 12000, Praha 2, jejíž internetová adresa je www.coi.cz. Zákazník zahájí řízení ohledně mimosoudního řešení sporu předložením návrhu ČOI a to buď písemně, nebo ústně do protokolu, nebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře na internetových stránkách ČOI. Zákazník může využít pro řešení sporu z kupní smlouvy platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> a je využívána zejména pro přeshraniční řešení spotřebitelských sporů.

13.4. Jakékoliv spory vyplývající z výkladu, platnosti nebo vymahatelnosti těchto obchodních podmínek, podléhají jurisdikci příslušného soudu, určeného právními předpisy České republiky.

14. Ochrana osobních údajů

14.1. Prodávající prohlašuje a zaručuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a budou použity výhradně pro účely plnění smlouvy uzavřené se zákazníkem a pro marketingové účely prodávajícího (včetně marketingových aktivit prováděných společně se smluvními partnery prodávajícího). Při nakládání s osobními údaji je prodávající zpracovává tak, aby nedocházelo ke vzniku újmy na právech subjektu údajů jejich zveřejněním, a to zejména na právu na jeho lidskou důstojnost, přičemž rovněž dbá na ochraně soukromého a osobního života subjektu údajů před neoprávněným zásahem. Osobní údaje dobrovolně sdělené zákazníkem pro účely vytvoření objednávky a marketingu jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s právními předpisy. Zákazník uděluje prodávajícímu souhlas ke shromažďování a zpracovávání sdělených osobních údajů pro účely plnění

příslušné kupní smlouvy a pro marketingové účely prodávajícího (telemarketing, textové zprávy a obchodní sdělení šířená přímo prodávajícím nebo třetími osobami, pokud takové jsou).

14.2. Pravidla na ochranu osobních údajů včetně popisu práv zákazníka k přístupu a úpravě jeho osobních údajů (zejména blokaci, úpravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů), podání vysvětlení k jeho žádosti a odstranění chyb, stejně tak jako k výkonu jiných práv vztahujících se k nim jsou zákazníkům k dispozici. Spolu s pravidly týkající se uděleného souhlasu subjektu údajů prodávajícímu jsou popsány na adrese www.elcgdpr.cz nebo na e-mailové adrese tccs@cs.estee.com.

14.3. Za předpokladu získání souhlasu se zpracováním osobních údajů může prodávající používat cookies k usnadnění poskytování informačních služeb, přičemž prodávající musí zajistit, aby si uživatelé byli vědomi toho, že údaje a informace se uchovávají v jejich koncových zařízeních. Pravidla a podmínky týkající se používání cookies jsou dostupné na adrese www.elcgdpr.cz.

15. Kontakty

15.1. Pro jakékoliv informace či doporučení ohledně zboží či způsobu nákupu prostřednictvím telefonu nás zákazníci mohou kontaktovat prostřednictvím e-mailu na adrese tccs@cs.estee.com nebo na telefonním čísle +420 222 262 191.