

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY INTERNETOVEJ LEKÁRNE BENU
(Edelia)

ČLÁNOK I
VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Obchodná spoločnosť **BENU SK 83, s. r. o.**, so sídlom Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava-Rača, IČO: 50 741 306, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 117667/B (ďalej len „**predávajúci**“) je držiteľom povolenia na poskytovanie lekárenskej starostlivosti vo verejnej lekární BENU – prevádzka nachádzajúca sa na Námestí J. Kostru 1, 841 07 Bratislava a súčasne je táto spoločnosť oprávnená vykonávať **internetový výdaj liekov** pod označením internetová lekáreň BENU na webovom sídle www.edelia.sk/lekaren/benu.
2. Tieto Všeobecné obchodné podmienky internetovej lekárne BENU (Edelia) upravujú právne vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorým môže byť aj spotrebiteľ, vznikajúce z kúpnej zmluvy na diaľku, pri dodávke objednaného tovaru, reklamáciách a sťažnostiach, prípadne v súvislosti s nimi. V prípade, že niektoré otázky nie sú VOP upravené, spravujú sa príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov.
3. Neoddeliteľnou súčasťou týchto Všeobecných obchodných podmienok internetovej lekárne BENU (Edelia) je **Reklamačný poriadok internetovej lekárne BENU**, ktorý sa nachádza na webovom sídle predávajúceho.
4. **Poučenie dotknutých osôb o spracúvaní osobných údajov** sa nachádza na webovom sídle predávajúceho.
5. Orgánom dozoru je:
 - a) pre doplnkový tovar internetovej lekárne: Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P.O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava, Odbor výkonu dozoru,
 - b) pre lieky a zdravotnícke pomôcky: Štátny ústav pre kontrolu liečiv, Kvetná 1024/11, 821 08 Bratislava,
 - c) pre veterinárne lieky: Ústav štátnej kontroly veterinárnych biopreparátov a liečiv, Biovetská 34 P.O. Box 52c, 949 01 Nitra,
 - d) pre kozmetiku a výživové doplnky: Regionálny úrad verejného zdravotníctva, SR, Ružinovská 8, 920 09 Bratislava
 - e) pre potraviny: Štátna veterinárna a potravinová správa SR, Botanická 17, 842 13 Bratislava
 - f) pre zdravotnícke pomôcky, ktoré sú určené na meranie: Slovenský metrologický inšpektorát – SMI, Geologická 1, 821 06 Bratislava

ČLÁNOK II
DEFINÍCIE A SKRATKY

1. **Zákon o liekoch** - zákon č. 362/2011 Z. z. o liekoch a zdravotníckych pomôckach a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prípadne iný zákon upravujúci podmienky prevádzkovania lekárne a internetového výdaja;
2. **Vyhláška o internetovom výdaji liekov** – vyhláška Ministerstva zdravotníctva SR č. 21/2012 Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o internetovom výdaji liekov a zdravotníckych pomôcok, o spôsobe zverejnenia informácie o internetovom výdaji, o spôsobe balenia zásielky a jej preprave a o spôsobe reklamácie;
3. **Zákon o ochrane spotrebiteľa** – zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;
4. **Zákon o alternatívnom riešení sporov** - zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
5. **Internetová lekáreň** – internetový výdaj liekov a zdravotníckych pomôcok prevádzkovaný predávajúcim na webovom sídle predávajúceho v zmysle § 22 zákona o liekoch a súvisiacich právnych predpisov Slovenskej republiky;
6. **Webové sídlo predávajúceho** – webové sídlo internetovej lekárne prevádzkované na webovej adrese www.edelia.sk/lekaren/benu;
7. **Kamenná lekáreň** – je prevádzka verejnej lekárne BENU nachádzajúca sa na Námestí J. Kostru 1, 841 07 Bratislava, prevádzkovaná predávajúcim;

8. **Kupujúci alebo zákazník** – akákoľvek plnoletá fyzická osoba spôsobilá na právne úkony alebo existujúca právnická osoba, za predpokladu, že riadne vyplní a zašle objednávku na nákup tovaru prostredníctvom internetovej lekárne predávajúcemu v zmysle týchto VOP a predávajúci jej objednávku záväzne akceptuje;
9. **Tovar alebo predmet kúpy alebo zásielka** – produkty, ktoré sa nachádzajú v ponuke internetovej lekárne, pričom môže ísť o lieky, zdravotnícke pomôcky alebo doplnkový sortiment, ktoré si zákazník objednal postupom podľa týchto VOP;
10. **Kúpna cena** – cena uvedená na webovom sídle predávajúceho pri danom tovare v okamihu objednania tovaru kupujúcim, ak nie je dohodnuté medzi kupujúcim a predávajúcim niečo iné;
11. **Súvisiace náklady** – predovšetkým náklady na dodanie tovaru kupujúcemu na ním udanú adresu (prepravné);
12. **Zmluvné strany** – predávajúci a kupujúci;
13. **Objednávka** – obchodný doklad potvrdzujúci záujem kupujúceho o kúpu určitého tovaru;
14. **Online formulár** - digitálne tlačivo nachádzajúce sa na webovom sídle predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“, ktoré je potrebné pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy, reklamáciu, výmenu alebo vrátenie tovaru;
15. **Lieky** – humánne a veterinárne lieky registrované v SR, ktorých výdaj nie je viazaný na lekársky predpis alebo na veterinárny lekársky predpis,
16. **Zdravotnícke pomôcky** – zdravotnícke pomôcky triedy I a triedy IIa, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitných predpisov, a diagnostické zdravotnícke pomôcky in vitro na samotestovanie triedy B a triedy C, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitného predpisu;
17. **Doplnkový sortiment** - kozmetika, dietetické výrobky, minerálne vody, detská výživa a iné výrobky určené na ochranu a podporu zdravia a krásy, ktoré spĺňajú požiadavky na uvedenie na trh podľa osobitných predpisov;
18. **VOP** – tieto Všeobecné obchodné podmienky internetovej lekárne BENU (Edelia).

ČLÁNOK III OBJEDNÁVANIE TOVARU

1. Kupujúci si objednáva tovar z internetovej lekárne na základe ponuky uvedenej na webovom sídle predávajúceho, a to prostredníctvom elektronického objednávkového formulára. Podľa § 22 ods. 4 písm. a) Zákona o liekoch môže predávajúci vydať humánny liek s obsahom drogového prekursora len v takom počte balení, v akom je to potrebné na jeden liečebný cyklus.
2. Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je riadne vyplnenie všetkých povinných polí objednávkového formulára.
3. Riadne vyplnená objednávka sa považuje za návrh na uzavretie kúpnej zmluvy. Kupujúci zodpovedá za správnosť a úplnosť údajov, ktoré uvedie v odoslanej objednávke. Predtým, ako kupujúci odošle objednávku, bude mu v rámci zhrnutia (rekapitulácie) objednávky umožnené skontrolovať a v prípade potreby zmeniť zadané alebo opraviť chybné údaje vrátením sa späť na predchádzajúcu stránku. Údaje, ktoré budú uvedené v odoslanej objednávke bude predávajúci považovať za správne a úplné, vrátane správnosti doručovacej adresy, za čo zodpovedá kupujúci.
4. Predávajúci zašle na e-mailovú adresu kupujúceho uvedenú v objednávke, oznámenie o prijatí objednávky, ktorá obsahuje sumarizáciu objednávky. Oznámenie o prijatí objednávky sa považuje za akceptovanie objednávky a uzavretie kúpnej zmluvy. V prípade platby vopred sa považuje kúpna zmluva za uzavretú zaslaním potvrdenia kupujúcemu o prijatí platby zo strany predávajúceho.
5. Každé objednávke bude priradené jedinečné číslo zásielky umožňujúce sledovanie chronologického priebehu vybavenia objednávky od okamihu prijatia objednávky až po jej konečné vybavenie.
6. Kúpna zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim je uzavretá dorúčením oznámenia o prijatí objednávky, resp. prijatí platby, zo strany predávajúceho kupujúcemu podľa bodu 4. Uzavretím kúpnej zmluvy sa predávajúci zaväzuje dodať kupujúcemu tovar a kupujúci sa zaväzuje zaň zaplatiť dohodnutú kúpnu cenu a súvisiace náklady, v prípade, že sa aplikujú, pokiaľ k platbe nedošlo vopred. Kupujúci zaslaním objednávky súhlasí, že pri uzatváraní kúpnej zmluvy budú použité komunikačné prostriedky na diaľku. Náklady vzniknuté kupujúcemu pri použití týchto komunikačných prostriedkov na diaľku v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (napr. náklady na internetové pripojenie a pod.) znáša kupujúci.

7. Aktuálna ponuka tovarov a ich cena je platná po dobu, po ktorú je uvedená na webovom sídle predávajúceho.
8. Podmienkou nákupu nie je registrácia na webovom sídle predávajúceho ani zriadenie zákazníckeho konta kupujúcim.
9. Vernostný program BENU sa nevzťahuje na nákup v internetovej lekárni; za nákup uskutočnený prostredníctvom internetovej lekárne kupujúci nezískava žiadne body do vernostného programu BENU a kupujúci si nemôže uplatniť zľavu na kúpnu cenu za body z vernostného programu BENU pri nákupe tovaru v internetovej lekárni.

ČLÁNOK IV KÚPNA CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Kupujúci je povinný za tovar, ktorého objednávka bola akceptovaná predávajúcim, riadne a včas zaplatiť kúpnu cenu.
2. Okrem ceny tovaru vrátane dane z pridanej hodnoty je spotrebiteľ povinný zaplatiť predávajúcemu nasledujúce súvisiace náklady:
 - a) **Náklady na dodanie tovaru** - Náklady na dodanie sú účtované v sume, ktorá bude uvedená na webovom sídle predávajúceho pri vytvorení elektronickej objednávky. O výške nákladov na dodanie bude spotrebiteľ riadne vopred informovaný. Náklady na dodanie budú vyúčtované v sume ako sú uvedené v čase potvrdenia objednávky.
3. Neprevzatie zásielky kupujúcim s platbou pri prevzatí bez odstúpenia od zmluvy oprávňuje predávajúceho vymáhať od kupujúceho vzniknuté náklady.
4. Kúpne ceny tovaru uvedené na webovom sídle predávajúceho sú platné v okamihu objednania tovaru kupujúcim a sú platné iba pre internetovú lekáreň, nie pre Kamennú lekáreň.
5. Všetky kúpne ceny sú v EUR (€) a vrátane dane z pridanej hodnoty (DPH) v zákonom stanovenej výške.
6. Vlastnícke právo k tovaru prechádza z predávajúceho na kupujúceho prevzatím tovaru podľa týchto VOP.
7. Bez toho, aby tým bolo dotknuté ustanovenie poslednej vety čl. IV bod 1 týchto VOP, kupujúci je povinný zaplatiť kúpnu cenu tovaru jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) prostredníctvom prenosného platobného terminálu zmluvného dopravcu, a to bezhotovostným prevodom za použitia všetkých obvykle akceptovaných debetných a/alebo kreditných platobných kariet, alebo
 - b) v hotovosti zmluvnému dopravcovi, alebo,
 - c) online prostredníctvom platobnej brány dostupnej na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk prostredníctvom platobných kariet akceptovaných zmluvným dopravcom, alebo
 - d) prostredníctvom Google Pay a Apple Pay, alebo
 - e) prostredníctvom tzv. kreditov vydávaných zmluvným dopravcom v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného dopravcu zverejnenými na webovom sídle www.edelia.sk, alebo
 - f) prostredníctvom darčkového poukazu vydaného zmluvným dopravcom, alebo
 - g) pri právnických osobách po predchádzajúcom posúdení a schválení tzv. kreditného limitu zmluvným dopravcom v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami zmluvného dopravcu zverejnenými na webovom sídle www.edelia.sk, a to prostredníctvom faktúry doručenej právnickej osobe s lehotou splatnosti 7 kalendárnych dní, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru právnickou osobou, ak nie je dohodnuté inak.
8. Ku kúpnej cene budú pripočítané súvisiace náklady, ktoré je kupujúci povinný zaplatiť spolu s kúpnu cenou.
9. Odovzdanie tovaru kupujúcemu je možné až po úplnom zaplatení kúpnej ceny (alebo súčasne s úplným zaplatením kúpnej ceny), pokiaľ nebolo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
10. Kupujúcemu bude na kúpnu cenu vystavená predávajúcim faktúra, ktorá mu bude zaslaná v každom prípade e-mailom a slúži zároveň ako daňový doklad. Pokiaľ si kupujúci objednal lieky alebo zdravotnícke pomôcky, spolu s tovarom mu bude pribalovaný aj dodací list, resp. faktúra, ktorá slúži ako dodací list
11. Všetky akcie uvedené v internetovej lekárni platia do vypredania zásob, ak nie je výslovne uvedené inak.

ČLÁNOK V DODACIE PODMIENKY

1. Objednaný tovar bude doručený kupujúcemu zmluvným dopravcom, pričom dodanie tovaru k dverám zákazníka poskytuje predávajúci výlučne v konkrétnych oblastiach, ktoré je možné overiť na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk na základe zadaného názvu ulice (ďalej len ako „**Dodacie územie**“). Dodanie tovaru z internetovej lekárne predávajúceho je obmedzené výlučne na tých kupujúcich, ktorých zadaná adresa pre dodanie sa nachádza v Dodacom území. Predávajúci poskytuje službu doručenia tovaru k dverám zákazníka v dňoch a čase, ktorý je uverejnený na webovom sídle zmluvného dopravcu www.edelia.sk.
2. Vytvorenie elektronickej objednávky zo strany kupujúceho na webovom sídle predávajúceho nie je časovo limitované, kupujúci tak môže urobiť kedykoľvek, 24 hodín denne, sedem dní v týždni. Pri vytvorení elektronickej objednávky si môže spotrebiteľ zvoliť konkrétny dátum a čas dodania tovaru v rámci dostupných časových okien zmluvného kuriéra predávajúceho (ďalej len ako „**Časové okno**“), ktoré sa kupujúcemu zobrazia pri tvorbe elektronickej objednávky (kupujúcim zvolené Časové okno na účely týchto VOP ďalej len ako „**Čas dodania**“). Predávajúci negarantuje dostupnosť všetkých Časových okien pre dodanie tovaru, nakoľko ich dostupnosť závisí od aktuálneho objemu objednaného tovaru ďalšími kupujúcimi predávajúceho a zmluvného dopravcu predávajúceho.
3. Predávajúci vyvinie maximálne úsilie k tomu, aby Tovar dodal Zákazníkovi v dohodnutom Čase dodania. Predávajúci však túto skutočnosť Zákazníkovi negarantuje. Omeškanie Predávajúceho môže byť spôsobené napr. v dôsledku existencie okolností majúcej charakter vyššej moci (vis maior), resp. pri inej nepredvídateľnej udalosti (napríklad dopravné zápchy, havárie, kolóny, živelné pohromy, vojny, občianske nepokoje, epidémie, štrajky a pod).
4. V prípade, že objednaný tovar nie je výnimočne možné dodať v uvedenom termíne alebo tovar nie je na území Slovenskej republiky dostupný vôbec, bude predávajúci kupujúceho o tejto skutočnosti bezodkladne informovať spolu s informáciou o náhradnom termíne dodania, prípadne mu predávajúci ponúkne iný výrobok, porovnateľný s pôvodným (náhradné plnenie). Informácia podľa predchádzajúcej vety zaslaná predávajúcim kupujúcemu sa považuje za nový návrh na uzavretie kúpnej zmluvy. V prípade, že kupujúci súhlasí s podmienkami nového návrhu, zašle svoj súhlas (akceptáciu) návrhu predávajúcemu najneskôr do troch (3) pracovných dní, doručením akceptácie návrhu vzniká medzi predávajúcim a kupujúcim kúpna zmluva. V prípade, že kupujúci nesúhlasí s novým návrhom alebo neodpovie, kúpna zmluva nevznikne.
5. Ak predávajúci objednaný tovar nemôže dodať a kupujúci s predávajúcim sa nedohodli na náhradnom plnení podľa predchádzajúceho bodu 4, je predávajúci povinný vrátiť už zaplatenú kúpnu cenu kupujúcemu do štrnástich (14) dní od uplynutia lehoty na dodanie tovaru.
6. Kupujúci je povinný tovar prevziať alebo zabezpečiť jeho prevzatie, pri dodaní tovaru skontrolovať neporušenosť obalu, a prípadné nedostatky okamžite oznámiť dopravcovi; ak tovar preberá iná osoba ako kupujúci, má sa za to, že táto osoba je na tieto úkony kupujúcim splnomocnená a oprávnená.
7. V zásielke bude priložená faktúra v prípadoch podľa čl. IV ods. 10, ktorá slúži zároveň ako dodací list.
8. O stave objednávky sa môže kupujúci informovať telefonicky na čísle +421 911 129 915 alebo e-mailom u predávajúceho na edelia@benulekaren.sk.
9. V prípade dodania tovaru v rámci promočnej akcie alebo iného zľavneného typu predaja tovaru (ďalej len ako „**Promo akcia**“), pri ktorom je množstvo tovaru predávajúceho obmedzené, sa dodanie tovaru vždy riadi poradím Časov dodania tovaru zvolených kupujúcimi. Predávajúci si vyhradzuje právo:
 - a) objednaný tovar zákazníkovi nedodať, pokiaľ bude tovar v rámci Promo akcie už vypredaný,
 - b) kupujúcemu dodať objednaný tovar s tým, že kúpna cena takto dodaného tovaru bude z dôvodu ukončenia platnosti Promo akcie v Čase dodania vyššia, v porovnaní s kúpnu cenou uvedenou na webovom sídle predávajúceho v čase vytvorenia elektronickej objednávky.
10. Objednaný tovar bude kupujúcemu doručený ku vchodovým dverám bytového domu, rodinného domu alebo budovy, ktorej adresu kupujúci označil ako Miesto dodania. Kupujúci môže požiadať o dodanie tovaru na konkrétne poschodie bytového domu (k dverám bytu) alebo budovy s tým, že predávajúci v takom prípade vyvinie primerané úsilie, ktoré od neho možno spravodlivo požadovať, aby dodal tovar na určené poschodie, pokiaľ sú súčasne splnené všetky nasledujúce predpoklady:

- a) predávajúci, resp. zmluvný dopravca predávajúceho má povolenie na vstup do budovy,
 - b) vstupu do budovy nebráni žiadna prekážka,
 - c) požiadavka kupujúceho nie je vzhľadom na konkrétne okolnosti dodania tovaru neprimeraná a/alebo ohrozujúca život, zdravie, tovar a/alebo iný majetok.
11. V prípade, ak sa kupujúci v Čase dodania nenachádza v Mieste dodania, zmluvný dopravca predávajúceho sa pokúsi telefonicky kontaktovať kupujúceho a dohodnúť sa s ním na náhradnom Čase dodania a Mieste dodania tovaru. Predávajúci prostredníctvom zmluvného dopravcu potvrdí kupujúcemu dohodnutú zmenu v Čase dodania a Mieste dodania formou emailu alebo sms správy. Ak sa predávajúci s kupujúcim nedohodne na náhradnom Čase dodania a Mieste dodania, alebo ak sa kupujúci pri náhradnom doručovaní tovaru nebude nachádzať v dohodnutom Čase dodania na Mieste dodania, bude objednávka kupujúceho zrušená. Predávajúci informuje kupujúceho o zrušení objednávky emailom.
12. Predávajúci si vyhradzuje právo odmietnuť vykonať akékoľvek ďalšie dodania tovaru kupujúcemu, ktorý si minimálne 2x objednal dodanie tovaru, pričom ani jedenkrát sa v Čase dodania nenachádzal v Mieste dodania tovaru.
13. Predávajúci si ďalej vyhradzuje právo dodať kupujúcemu obmedzené množstvo tovaru uvedeného v objednávke. V odôvodnených prípadoch, najmä v prípade pochybnostiach o pravdivosti alebo hodnovernosti registračných a objednávacích údajov kupujúceho, je Predávajúci oprávnený objednávku kupujúceho zrušiť a tovar nedodať. Predávajúci informuje kupujúceho o zrušení objednávky alebo o dodaní obmedzeného množstva tovaru uvedeného v objednávke emailom.

ČLÁNOK VI

ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY, ZÁRUKA, REKLAMÁCIA

Upozornenie: Reklamačné podmienky a možnosti vrátenia liekov a zdravotníckych pomôcok sa v dôsledku platnej legislatívy na úseku liekov môžu odlišovať od podmienok pre odstúpenie od zmluvy a reklamácie v prípade nákupu doplnkového sortimentu.

1. Odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu **pri doplnkovom sortimente** (§ 19 a nasl. zákona o ochrane spotrebiteľa):
- 1.1 Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je doplnkový sortiment (napr. kozmetika, výživové doplnky, čaje, detská výživa a pod.) do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.
- 1.2 Kupujúci môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy osobne v Kamennej lekární počas prevádzkovej doby, na e-mailovej adrese: edelia@benulekaren.sk alebo písomne na adrese Kamennej lekárne (Lekáreň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) alebo na adrese sídla spoločnosti (BENU SK 83, s. r. o., Pribylinská 2/A 831 04 Bratislava) alebo prostredníctvom Online formulára. Online formulár ako aj Formulár na odstúpenie od zmluvy sú umiestnené na webovom sídle predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“, resp. kupujúci môže použiť formulár, ktorý mu zaslal predávajúci spolu s akceptáciou objednávky. V prípade využitia Online formulára je kupujúci pri odstúpení od zmluvy povinný priložiť k vrátenému tovaru vytlačenú faktúru. Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ak kupujúci využil Online formulár na odstúpenie od zmluvy, predávajúci zašle kupujúcemu ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy potvrdenie o jeho prijatí na jeho e-mailovú adresu uvedenú v Online formulári.
- 1.3 Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy alebo v súvislosti s ňou vrátane Súvisiacich nákladov. Predávajúci nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie zvolené spotrebiteľom a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu vyššie uvedené platby pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým kupujúci nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu.

- 1.4 Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Kupujúci zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru.
- 1.5 Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je o. i. (i) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek kupujúceho, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa, (ii) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale (tzv. hygienický tovar), ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený (napr. odsávačky na mlieko, elektronické zubné kefkы, ústne sprchy/ústne irigátory, dámske vložky a tampóny, vatové tyčinky, kozmetické tampóny, hygienické utierky, zubná pasta, a podobne) alebo (iii) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom (napr. prípravky určené na zmiešanie s vodou).
2. Reklamáciu **liekov a zdravotníckych pomôcok**/odstúpenie od kúpnej zmluvy upravuje čl. VII týchto VOP a Reklamačný poriadok internetovej lekárne BENU.
3. Základná záručná doba na tovar je 24 mesiacov, ak nie je pri konkrétnom tovare uvedená iná záručná doba. Záručná doba dodaného tovaru začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
4. Reklamačné podmienky tovaru sú uvedené v Reklamačnom poriadku internetovej lekárne BENU.

ČLÁNOK VII

OSOBITNÉ USTANOVENIE PRE VRÁTENIE LIEKU ALEBO ZDRAVOTNÍCKEJ POMÔCKY

1. Kupujúci môže vrátiť LIEK, ak zásielka obsahuje:
- a) liek v inej liekovej forme, v inom množstve liečiva v jednej dávke lieku alebo v inej veľkosti balenia, ako bol objednaný,
 - b) iný počet balení lieku, ako bol objednaný,
 - c) liek s dátumom expirácie kratším, ako je čas liečby zaslaným liekom pri dodržaní dávkovania lieku v súlade s údajmi uvedenými v písomnej informácii pre používateľov lieku,
 - d) poškodený vnútorný obal lieku,
 - e) liek bez písomnej informácie pre používateľa lieku alebo písomnú informáciu pre používateľa lieku, ktorá nie je v štátnom jazyku alebo v inom jazyku ako v štátnom jazyku, ak ide o písomnú informáciu pre používateľa lieku podľa § 22 ods. 6 písm. a) zákona o liekoch, f) liek s inou šaržou, ako je šarža uvedená na dodacom liste.
2. Kupujúci môže vrátiť ZDRAVOTNÍCKU POMÔCKU, ak zásielka obsahuje:
- a) poškodenú zdravotnícku pomôcku,
 - b) iný počet balení zdravotníckej pomôcky, ako bol objednaný,
 - c) zdravotnícku pomôcku po dátume expirácie,
 - d) zdravotnícku pomôcku, ktorá nespĺňa technické požiadavky uvedené vo vyhlásení o zhode,
 - e) zdravotnícku pomôcku bez návodu na použitie alebo ak návod na použitie nie je v štátnom jazyku.
3. Lieky a zdravotnícke pomôcky je možné vrátiť z dôvodov uvedených v bode 1. a 2. tohto Článku VII týchto VOP do siedmich (7) dní od ich prevzatia kupujúcim s tým, že na ich vrátenie kupujúci môže použiť Formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky alebo Online formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky, ktoré sú zverejnené na webovom sídle predávajúceho v sekcii „Reklamácie a formuláre“, a to nasledovným spôsobom:
- a) odovzdaním lieku / zdravotníckej pomôcky v Kamennej lekární (Lekárň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) počas prevádzkovej doby; alebo
 - b) zaslaním poštovej zásielky na adresu Kamennej lekárne (Lekárň BENU, Námestie J. Kostru 1, 841 07 Bratislava) alebo na adresu sídla spoločnosti (BENU SK 83, s. r. o., Pribylinská 2/A, 831 04 Bratislava). Zásielka musí obsahovať vrátený liek / zdravotnícku pomôcku, vytlačený Formulár na vrátenie lieku alebo zdravotníckej pomôcky alebo v prípade využitia Online formulára vytlačenú faktúru.
4. Vrátené lieky, resp. zdravotnícke pomôcky musia byť s **kompletným príslušenstvom, návodom, resp. písomnou informáciou, záručným listom a kópiou dokladu o kúpe (vytlačená faktúra)**.
5. Ak ide o liek / zdravotnícku pomôcku vrátenú kupujúcim z dôvodov podľa bodov 1. a 2. tohto Článku VII VOP, predávajúci je povinný prevziať vrátený liek alebo zdravotnícku pomôcku a vrátiť

kupujúcemu najneskôr v lehote štrnástich (14) dní odo dňa vrátenia lieku / zdravotníckej pomôcky kúpnu cenu, ktorú kupujúci uhradil za tovar vrátane nákladov na doručenie zásielky.

6. Ak bolo vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky uskutočnené z dôvodov uvedených v bodoch 1. resp. 2. tohto článku, vrátenie lieku/zdravotníckej pomôcky sa považuje za odstúpenie od zmluvy vo vzťahu k vrátenému lieku/ zdravotníckej pomôcke.
7. Ak sa nejedná o vrátenie lieku / zdravotníckej pomôcky kupujúcim z dôvodov uvedených v bode 1. resp. 2. tohto článku (t. j. § 6 ods. 1 a 2 vyhlášky MZ SR č. 21/2012 Z.z.); je predávajúci povinný o tom informovať kupujúceho a vrátiť mu jeho tovar. Za týmto účelom predávajúci oznámi kupujúcemu, že si tovar môže prísť vyzdvihnúť v kamennej lekárni alebo odbernom mieste, ktoré kupujúci určil pri objednávke tovaru, pokiaľ sa s kupujúcim nedohodne inak.

ČLÁNOK VIII ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOTREBITEĽSKÝCH SPOROV

1. Podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov môže spotrebiteľ svoje práva a nároky voči predávajúcemu uplatniť aj cestou alternatívneho riešenia sporu subjektom alternatívneho riešenia sporov. Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi stranami sporu. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.
2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je uvedený na nasledovnej webovom sídle: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>
3. V prípade akýchkoľvek problémov kontaktujte predávajúceho na edelia@benulekaren.sk.

ČLÁNOK IX ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa s týmito VOP oboznámil v znení, v akom boli uverejnené na webovom sídle predávajúceho v deň odoslania elektronickej objednávky kupujúceho a s ich znením v plnom rozsahu súhlasí, ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
2. Tieto VOP nadobúdajú účinnosť dňa 01.10.2025.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť ustanovenia týchto VOP. Zmena účinnosti VOP nastáva momentom ich zverejnenia na webovom sídle predávajúceho, ak nie je na webovom sídle predávajúceho alebo v týchto VOP uvedená iná informácia; ustanovenie § 15 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa týmto nie je dotknuté (t.j. informácie podľa § 5 ods. 1 a § 15 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa oznámené spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku zostávajú neoddeliteľnou súčasťou už uzatvorenej zmluvy a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán).