

## Obchodní podmínky

### 1. Úvodní ustanovení

a) Obchodní jméno společnosti je SyNatur s.r.o. IČ: 27958060, se sídlem Praha 1 – Staré Město, Krocínova 316/5, PSČ 11000, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 129397.

b) Tyto obchodní podmínky jsou určeny pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu s doplňky stravy a dalším zbožím umístěného na internetové adrese [www.pharmasuisse.cz](http://www.pharmasuisse.cz)

c) Tyto obchodní podmínky (dále jen "VOP") upravují práva a povinnosti mezi prodávajícím (SyNatur s.r.o.) a kupujícím při prodeji zboží v internetovém obchodě [www.pharmasuisse.cz](http://www.pharmasuisse.cz). VOP spolu s potvrzenou objednávkou tvoří nedílnou součást kupní smlouvy. Kupující je vázán VOP okamžikem odeslání objednávky, kterým stvrzuje, že se s nimi seznámil a že s nimi souhlasí.

d) Vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou, spotřebitelem, které kupní smlouva neupravuje, se řídí ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

f) Znění VOP může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění VOP.

### 2. Objednání zboží

Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží (objednávané zboží „vloží“ kupující do elektronického nákupního košíku),
- výši a způsobu úhrady kupní ceny zboží, údaje o požadovaném způsobu a datu doručení objednávaného zboží a
- nákladech spojených s balením a dodáním zboží (dále společně jen jako „objednávka“), kdy zboží je zasíláno pouze na území České republiky.

Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Objednávku odešle kupující prodávajícímu kliknutím na tlačítko „DOKONČIT OBJEDNÁVKU“. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce.

V přehledu Vaší objednávky (jak ve Vašem účtu v internetovém obchodě, tak v potvrzovacím emailu) je již cena snížena o případné bonusy, které Vám náleží.

Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícím elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícím při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

Prodávající si vyhrazuje právo odmítnout uzavření kupní smlouvy s osobou, která má vůči prodávajícímu nezaplacený závazek a s osobou, která v minulosti zboží objednala a zboží nepřevzala, a to i v případě, že se neshoduje jméno kupujícího, ale adresa dodání zboží. Adresou se rozumí označení města, ulice a čísla domu. V případě, že se jedná o bytový dům, nebo o dům s více bytovými jednotkami, pak součástí adresy dodání je i číslo bytu kupujícího.

Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

### **3. Nedostupnost zboží**

Jelikož je zboží do našeho skladu dováženo ze zahraničí, nemůžeme nést odpovědnost za nepředvídatelné okolnosti, které mohou dodávky zpozdit či úplně zrušit. V případě, že takováto situace nastane, budeme Vás o tom informovat (emailem, telefonicky či jinak).

### **4. Cena zboží**

a) U každého zboží v internetovém obchodu je vždy uvedena cena v českých korunách vč. DPH. Cena vždy odpovídá uvedenému množství produktu.

b) Dopravné je v objednávce účtováno zvlášť. Cena celého nákupu vč. dopravy je před odesláním objednávky kupujícím potvrzena v objednávkovém formuláři.

c) Odesláním objednávky kupující vyslovuje svůj souhlas s převzetím a zaplacením objednaného zboží.

e) Kupní cena je splatná předem na bankovní účet prodávajícího, v hotovosti při převzetí zboží nebo online platbou. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s balením a dodáním zboží.

f) Prodávající vystavuje kupujícím řádný daňový doklad s položkovým uvedením cen veškerého dodaného zboží a dopravného. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty.

## 5. Dodání zboží

a) Zboží je dodáno na dodací adresu v České republice uvedenou v objednávce. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.

b) Minimální hodnota objednávky pro doručení na konkrétní adresu je 300 Kč. Kupujícímu je účtována doprava podle zvoleného druhu dopravy v objednávce. Pokud si kupující objedná zboží nad 1200,- Kč, tak je dopravné zdarma. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží.

c) Prodávající se zavazuje vyexpedovat zboží do 2 pracovních dnů od uzavření kupní smlouvy.

d) Prodávající si vyhrazuje právo opožděného dodání zboží pro případ vyšší moci, kdy z důvodu dopravních, technických či jiných komplikací není možné kupujícímu zboží doručit v časovém rozmezí uvedeném v objednávce. V tomto případě je kupující neprodleně kontaktován prodávajícím za účelem dohody o dalších možnostech doručení.

e) Nebezpečí škod na zboží přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží, případně neúspěšným pokusem o předání zboží.

f) Zboží je dodáváno v obale určeném pro přepravu a za dodržení veškerých předpisů.

g) Pro případ, že kupující nepřeveze zboží, které bylo řádně objednáno, a tedy poruší kupní smlouvu, je prodávající oprávněn uplatňovat po kupujícímu smluvní pokutu, jako paušální náhradu škody, ve výši kupní ceny, včetně nákladů na balení a dodání zboží.

h) Při převzetí zboží je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit prodávajícímu, resp. osobě, která zboží doručovala.

## 6. Platba za zboží

a) Kupující si může zvolit před odesláním objednávky, zda bude za zboží platit předem na účet prodávajícího, v hotovosti při převzetí zboží nebo online bankovním převodem na účet prodávajícího před dodáním zboží.

- Při platbě v hotovosti kupující hradí konečnou cenu při převzetí zboží.
- Při online platbě bankovním převodem nebo kartou kupující zaplatí platbu za zboží po dokončení své objednávky v internetovém obchodě.

## 7. Reklamáce, vady zboží a odstoupení od smlouvy

a) Prodávající neodpovídá za vady, které nebyly reklamovány při převzetí zboží. Prodávající rovněž neodpovídá za vady, které byly způsobeny kupujícím, a to např. při prodlení s převzetím zboží.

b) Pokud je reklamáce oprávněná, informuje prodávající kupujícího o možnosti dodání náhradního zboží, o možnosti vrácení peněz za nedodané zboží.

c) Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „OZ“), nelze odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, v případě, že kupující vyňal zboží z obalu a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.

d) Nejedná-li se o případ uvedený v písm. c) tohoto článku či o jiný případ, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 OZ právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do 14 (čtrnácti) dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat na kontaktní adresu prodávajícího a/nebo na adresu elektronické pošty prodávajícího uvedenou v těchto obchodních podmínkách.

e) V případě odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

f) V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do 14 (čtrnácti) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu. Prodávající není povinen v případě odstoupení od kupní smlouvy kupujícím vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal. Při odstoupení od smlouvy může kupující využít vzorový formulář, který je přílohou těchto obchodních podmínek.

g) Práva a povinnosti smluvních stran týkající se práv z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy zejména ust. § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění.

h) Neoznámí-li kupující vadu zboží včas, pozbývá mu právo odstoupit od smlouvy.

i) Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody (tj. převzetí zboží při doručení) na kupujícího, byť se projeví až později. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí u zboží, na němž je vyznačena doba expirace či datum spotřeby, nebo jiná forma informace obdobného významu.

j) Kupující je v souladu s ustanovením § 2165 oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí (dále jen „Záruční doba“), s výjimkou:

- zboží, u kterého je na jeho obalu, nebo návodu připojenému k němu připojenému v souladu s právními předpisy uvedena doba expirace, po kterou lze věc použít,
- zboží prodávané za nižší cenu pro vadu, kvůli níž byla nižší cena ujednána;

to platí pouze tehdy, pokud prodávající skladoval zboží v souladu s příbalovou informací.

l) Jakmile kupující zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a vadné zboží předá prodávajícímu, nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.

m) Prodávající je povinen vydat kupujícímu k jeho výzvě písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamační uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje. Reklamační včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se účastníci nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

n) Je-li vada odstranitelná, může se kupující domáhat doplnění toho, co chybí, nebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět plnění řádně užívat, může kupující buď odstoupit od smlouvy ve vztahu k danému reklamovanému zboží, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny.

## **8. Registrace, ochrana osobních údajů a soutěže**

a) Na stránce [www.synatur.cz](http://www.synatur.cz) se může zaregistrovat osoba starší 18 let. Při registraci na webových stránkách a při objednávání zboží je kupující povinen uvádět správně a pravdivě všechny údaje. Údaje uvedené v uživatelském účtu je kupující při jakémkoliv jejich změně povinen aktualizovat. Údaje uvedené kupujícím v uživatelském účtu a při objednávání zboží jsou prodávajícím považovány za správné. Registrace není nutná pro uskutečnění obchodu.

b) Po úspěšném dokončení registrace obdrží kupující své uživatelské jméno a heslo ke svému účtu v internetovém obchodě [www.synatur.cz](http://www.synatur.cz). Toto heslo je kupující povinen chránit a zamezit tak případnému zneužití (objednání zboží jinou osobou na účet kupujícího apod.). V případě, že kupující své heslo zapomene, tak emailem nebo telefonicky kontaktuje prodávajícího a ten mu zašle, na emailovou adresu uvedenou v registraci, heslo nové.

c) Osobní údaje kupujícího uvedené v objednávkovém formuláři prodávající shromažďuje pouze v rozsahu nezbytném pro uskutečnění obchodu. V takovémto rozsahu je také sděluje obchodním partnerům realizujícím prodej zboží (např. smluvní dopravce).

d) Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“). Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy. Kupující vyslovuje svůj souhlas s uchováváním a zpracováváním osobních údajů a se zasíláním obchodních sdělení uzavřením kupní smlouvy, a to na dobu 5 let nebo až do doby odvolání takového souhlasu. Prodávající se zavazuje nezpřístupnit osobní údaje o kupujících získané svojí obchodní činností žádné další osobě. Dále se zavazuje zabezpečit databázi s osobními údaji kupujících proti zneužití.

e) Kupující má právo přístupu ke svým osobním údajům prostřednictvím registrovaného přístupu a právo na jejich opravu včetně dalších zákonných práv dle § 21 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

f) Kupující souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas podle předchozí věty kdykoliv odvolat.

g) Vaši spokojenost s nákupem zjišťujeme prostřednictvím e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky, do něhož je náš e-shop zapojen. Ty vám zasíláme pokaždé, když u nás nakoupíte, pokud ve smyslu § 7 odst. 3 zákona č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti jejich zasílání neodmítnete. Zpracování osobních údajů pro účely zaslání dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky provádíme na základě našeho oprávněného zájmu, který spočívá ve zjišťování vaší spokojenosti s nákupem u nás. Pro zasílání dotazníků, vyhodnocování vaší zpětné vazby a analýz našeho tržního postavení využíváme zpracovatele, kterým je provozovatel portálu Heureka.cz; tomu pro tyto účely můžeme předávat informace o zakoupeném zboží a vaši e-mailovou adresu. Vaše osobní údaje nejsou při zasílání e-mailových dotazníků předány žádné třetí straně pro její vlastní účely. Proti zasílání e-mailových dotazníků v rámci programu Ověřeno zákazníky můžete kdykoli vyjádřit námitku odmítnutím dalších dotazníků pomocí odkazu v e-mailu s dotazníkem. V případě vaší námítky vám dotazník nebudeme dále zasílat.

## 9. Práva a povinnosti smluvních stran

a) Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) zákona č. 89/2012 S. občanského zákoníku.

b) Vyřizování stížností kupujících zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy [eshop@svnatur.cz](mailto:eshop@svnatur.cz). Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.

c) K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.

d) Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## 10. Závěrečná ustanovení

a) Tyto VOP tvoří ve spojení s objednávkou zboží na stránkách [www.pharmasuisse.cz](http://www.pharmasuisse.cz) úplnou dohodu o kupní smlouvě. Stane-li se některá část smlouvy neplatná, ostatní ustanovení zůstávají v platnosti.

b) Smlouva se řídí českým právem a veškeré spory jsou příslušné českým soudům. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

c) Na internetových stránkách jsou uvedené informace o produktech, jejich název, cena a prodávané množství. Dále jsou zde uvedeny popisy zboží případně způsob jejich použití. Tento druh informací má pouze doporučující charakter a nezakládá jakoukoli odpovědnost prodávajícího za nakládání kupujícího se zbožím.

d) Společnost SyNatur s.r.o. neodpovídá za funkčnost a kompatibilitu stránek se softwarem kupujícího. Zároveň si prodávající vyhrazuje právo kdykoli omezit přístup na své webové stránky, a to především z důvodu jejich aktualizace a údržby.

e) Veškeré fotografie, texty, obrázky a jiná grafická díla apod. byly vytvořeny se souhlasem oprávněných osob a jsou ve výlučném vlastnictví společnosti SyNatur s.r.o. Bez předchozího písemného souhlasu společnosti SyNatur s.r.o. nesmí být užity jakoukoli jinou třetí stranou.

f) Kupní smlouva včetně VOP je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.

g) Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování SyNatur s.r.o, Olšanská 2898/4h (A37), 130 00 Praha 3 - Žižkov, adresa elektronické pošty: [info@synatur.cz](mailto:info@synatur.cz); telefon +420 236 181 115; mobil: +420 721 422 073.

h) Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 15.1.2026