

## VŠEOBECNÉ PRODEJNÍ PODMÍNKY

Společnost SEPHORA (tak jak je definována v článku 2 níže; dále jen «SEPHORA» nebo «Prodávající»), jako člen výběrové distribuční sítě, prodává výrobky pomocí prostředků komunikace na dálku na svých webových stránkách, prostřednictvím mobilní aplikace, jakož i prostřednictvím prodejního postupu Sephora+, jak je popsán níže v článku 7, a to výhradně pro maloobchodní prodej a konečné spotřebitele. Každá objednávka, která jednoznačně neodpovídá maloobchodnímu prodeji, a všeobecně každá podvodná objednávka nebo objednávka, která je za takovou považována, bude společností SEPHORA považována za neplatnou a nebude doručena. Kupující před uskutečněním objednávky prohlašuje, že jeho nákup prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nesouvisí s jeho podnikatelskou činností a omezuje se výhradně pro soukromé účely.

### ČLÁNEK 1 - PŘEDMĚT

#### 1.1

Předmětem těchto Všeobecných prodejních podmínek (dále jen «VPP») je na jedné straně informovat každého případného kupujícího, kterým může být pouze spotřebitel objedávající u Prodávajícího výrobky výhradně mimo svoji podnikatelskou činnost (dále jen «Kupující»), o podmínkách a postupech, za jakých Prodávající zajišťuje prodej a dodání objednaných výrobků. Na straně druhé stanovit práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při prodeji výrobků. V těchto VPP jsou dále Kupující a Prodávající nebo SEPHORA dále společně nazýváni jako «Strany» a samostatně jako «Strana».

Tyto VPP se vztahují na veškerý prodej výrobků nabízených společností SEPHORA na webové stránce přístupné na doménách sephora.cz nebo m.sephora.cz určené pro mobilní telefony (společně dále jen jako «Webové stránky»), dále na veškerý prodej výrobků realizovaný prostřednictvím mobilní aplikace [SEPHORA: Parfémy & kosmetika](#), určené pro mobilní zařízení se systémem iOS (zdarma dostupná v mobilní aplikaci App Store) a Android (zdarma dostupná v mobilní aplikaci Google Play), pomocí které také může Kupující provést svou Objednávku (dále jen «Mobilní aplikace») jakož i na veškerý prodej výrobků nabízených společností SEPHORA s využitím prodejního postupu Sephora+, jak je popsán níže v článku 7.

Tím, že Kupující objedná výrobek nabízený k prodeji na Webových stránkách, v Mobilní aplikaci a/nebo prostřednictvím prodejního postupu Sephora+, jak je popsán níže v článku 7, dává svůj úplný a bezvýhradní souhlas s těmito VPP. Současně Kupující prohlašuje, že se s nimi před realizací své objednávky řádně seznámil.

SEPHORA si vyhrazuje právo kdykoliv tyto VPP změnit. Pro objednávku Kupujícího jsou závazné VPP ve znění platném a účinném v momentě odeslání objednávky. Aktuální znění VPP je k dispozici Kupujícímu vždy na tomto odkaze <http://www.sephora.cz/vseobecne-prodejni-podminky>.

Tyto VPP doplňují Všeobecné podmínky používání a dokument Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies.

## **ČLÁNEK 2 - IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI**

### 2.1

Obchodní firma: Sephora s.r.o.

Sídlo

Ulice: Rybná 682/14

Město: Praha 1

PSČ: 110 00

Země: Česká republika

IČO: 264 91 788

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod spisovou značkou C 85605.

Tel.: +420 221 719 900

E-mail: [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz)

## **ČLÁNEK 3 - UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

### 3.1 VLASTNOSTI VÝROBKŮ

Kupující má možnost si vybrat jeden nebo více výrobků nabízených v rámci různých kategorií na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

SEPHORA si vyhrazuje právo kdykoliv změnit sortiment zboží nabízeného k prodeji na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, zejména z důvodu omezení na straně svých dodavatelů. Již odeslané objednávky Kupujících se řídí ustanoveními o dostupnosti zboží uvedenými v článku 3.3 těchto VPP.

V souladu s § 1811 odst. 2 písm. b zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen «Občanský zákoník»), má Kupující možnost se před uskutečněním své objednávky seznámit s hlavními vlastnostmi výrobku/výrobků, který/které si chce objednat. Veškeré tyto informace jsou uvedeny na Webových stránkách nebo jsou přístupné Kupujícímu prostřednictvím Mobilní aplikace.

Veškeré výrobky prodávané Prodávajícím jsou vyrobeny v souladu s platnými právními předpisy České republiky. SEPHORA nenese žádnou odpovědnost za nerespektování právních předpisů země, do které je výrobek dodáván (např. v případě zákazu některého výrobku apod.). Je tak na Kupujícím, aby si u příslušných úřadů v zemi ověřil dodání výrobků, způsoby dodání nebo používání výrobků a služeb, které si hodlá objednat.

SEPHORA nemůže zaručit, že informace uvedené na obalech výrobků budou přeloženy do všech jazyků EU. Tyto informace jsou nicméně k dispozici alespoň v češtině a v angličtině a/nebo francouzštině.

V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se výrobků a jejich použití, včetně doplňujících otázek nebo žádostí o rady, může Kupující kontaktovat tým kosmetických poradců SEPHORA ze zákaznického servisu na telefonním čísle 800 200 111 (hovory na zákaznickou linku Sephora jsou zpoplatněny sdíleným tarifem Modrá linka dle ceníku operátora, z jehož sítě je voláno. Hovory zákaznické linky Sephora mohou být nahrávány za účelem zkvalitňování poskytovaných služeb.) v době uvedené v rubrice «Kontaktujte nás» na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci. Kupující se může rovněž dostavit do kterékoliv kamenné prodejny

SEPHORA, kde mu bude osobně poskytnuta potřebná rada a bude si moci vyzkoušet výrobky nabízené k prodeji společností SEPHORA.

### 3.2 DOSTUPNOST

Nabídky výrobků předkládané společností SEPHORA jsou platné tak, jak jsou uvedeny na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, avšak pouze do vyčerpání zásob.

Informace o dostupnosti výrobků, poskytované Kupujícímu na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, jsou poskytovány v okamžiku přípravy objednávky Kupujícího.

Kupující i Prodávající berou na vědomí, že Prodávající není výrobcem prodávaných výrobků, nýbrž jejich distributorem v rámci širšího dodavatelského řetězce. I přes veškerou vynaloženou snahu Prodávajícího proto může ve výjimečných případech nastat situace, že objednaný výrobek nebude dostupný, v důsledku čehož se závazek Prodávajícího k jeho dodání Kupujícímu může stát pro Prodávajícího nesplnitelným a v takovém případě závazek Prodávajícího zanikne pro nemožnost plnění ve smyslu ust. § 2006 odst. 1 Občanského zákoníku. Prodávající nicméně ujistí Kupujícího ve smyslu uvedeného ustanovení Občanského zákoníku, že splnění závazku Prodávajícího k dodání objednaného výrobku není nemožné, lze-li jej splnit za ztížených podmínek, s většími náklady, s pomocí jiné osoby nebo až po určené době.

Pro případ, že by objednaná položka skutečně nebyla dostupná po odeslání objednávky, bude postupováno podle následujícího postupu:

V případě nedostupnosti všech položek z Objednávky berou Kupující i Prodávající na vědomí, že Objednávka Kupujícího bude zrušena a Kupující není povinen zaplatit kupní cenu za Objednávku, případně mu kupní cena bude vrácena. O této nastalé situaci bude Kupující bez zbytečného odkladu informován Prodávajícím.

V případě nedostupnosti pouze části Objednávky (pouze některých položek) při volbě platební metody platební kartou (kreditní či debetní kartou) bude postup následující:

- V rámci objednávkového procesu se po výběru platební metody platební kartou (kreditní či debetní kartou) nabídne Kupujícímu možnost zvolit si, že souhlasí s tím, aby v případě nedostupnosti některé položky Objednávky byla Objednávka vyřízena pouze ve zbývajícím rozsahu bez nedostupné položky (dále jen „**Částečná objednávka**“).
- Pokud Kupující v rámci objednávkového procesu zvolí tuto možnost a vysloví souhlas s případnou Částečnou objednávkou a po odeslání Objednávky bude na straně Prodávajícího zjištěna nedostupnost některých objednaných položek, bude Objednávka na základě předběžného souhlasu Kupujícího vyřízena pouze jako Částečná objednávka, tedy v rozsahu bez nedostupných položek. V takovém případě bude z bankovního účtu Kupujícího odepsána pouze částka za skutečně dodávané položky a částka za nedostupné položky bude Kupujícímu vrácena, případně nebude z bankovního účtu odepsána a bude uvolněna její blokáce na bankovním účtu Kupujícího. O této nastalé situaci bude Kupující bez zbytečného odkladu informován Prodávajícím.
- Pokud Kupující v rámci objednávkového procesu vysloví nesouhlas s Částečnou objednávkou, bere Prodávající na vědomí, že Kupující má zájem na dodání pouze celé Objednávky a v případě, že po odeslání Objednávky bude na straně Prodávajícího zjištěna výše uvedená nedostupnost některých objednaných položek

Objednávky, bude celá Objednávka Kupujícího bude zrušena a Kupujícímu není povinen zaplatit kupní cenu za Objednávku, případně mu kupní cena bude vrácena. O této nastalé situaci bude Kupující bez zbytečného odkladu informován Prodávajícím.

V případě nedostupnosti pouze části Objednávky (pouze některých položek) při volbě jiné platební metody než platební kartou (kreditní či debetní kartou) bude postup následující:

- Nejprve zákaznický servis Prodávajícího informuje Kupujícího o nedostupnosti některých položek Objednávky a požádá jej o souhlas s dodáním Částečné objednávky.
- Pokud Kupující v konkrétním případě vysloví souhlas s Částečnou objednávkou, bude Objednávka na základě tohoto souhlasu Kupujícího vyřízena pouze jako Částečná objednávka, tedy v rozsahu bez nedostupných položek. V takovém případě Kupující zaplatí za Částečnou objednávku pouze částku dle v rozsahu skutečně dodávaných položek bez nedostupných položek. Podrobnosti dodání Částečné objednávky a vypořádání kupní ceny dohodne s Kupujícím zákaznický servis Prodávajícího.
- Pokud Kupující v konkrétním případě vysloví nesouhlas s Částečnou objednávkou, bere Prodávající na vědomí, že Kupující má zájem na dodání pouze celé Objednávky a v takovém případě bude celá Objednávka Kupujícího zrušena a Kupující není povinen zaplatit kupní cenu za Objednávku, případně mu kupní cena bude vrácena. Podrobnosti vypořádání kupní ceny dohodne s Kupujícím zákaznický servis Prodávajícího.

### 3.3 OBJEDNÁVKA

Každá objednávka představuje souhlas s VPP, Všeobecnými podmínkami používání a s dokumentem Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies, které jsou součástí smlouvy uzavřené mezi Stranami. Ujednání ve smlouvě, která jsou odchýlná od těchto VPP, Všeobecných podmínek používání a dokumentu Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies, však mají přednost.

Kupující má možnost si ověřit detaily svého návrhu objednávky a opravit případné chyby.

Potvrdí-li Kupující svou objednávku kliknutím na tlačítko «Potvrdit Vaši platbu» (dříve a dále jen «Objednávka»), souhlasí tím s obsahem a podmínkami příslušné Objednávky, zejména s těmito VPP a současně bere na vědomí, že Objednávka představuje závazek Kupujícího provést platbu za objednané výrobky, s jejichž cenou, objemem, vlastnostmi, množstvím a dodacími lhůtami vyjadřuje Kupující provedením Objednávky svůj souhlas.

Po tomto odsouhlasení již Kupující nemůže svoji Objednávku zrušit. Prodej se stává konečným (s výhradou uplatnění práva na odstoupení od smlouvy Kupujícím za podmínek uvedených v článku 6 těchto VPP). Obdržení Objednávky bude Kupujícímu potvrzeno ze strany Prodávajícího prostřednictvím elektronické pošty (dále jen «Potvrzení Objednávky elektronickou poštou»).

Další elektronická pošta bude Kupujícímu zaslána v okamžiku odeslání jeho Objednávky.

SEPHORA doporučuje Kupujícímu, aby si uschoval obě zprávy zasláné elektronickou poštou v tištěné nebo elektronické podobě. Kupující je informován o tom, že obě zprávy budou zaslány na adresu elektronické pošty uvedenou Kupujícím v identifikačních údajích poskytnutých při jeho registraci před odesláním Objednávky.

SEPHORA má právo požadovat na Kupujícím plnou cenu odpovídající Objednávce, a to včetně nákladů na poštovné:

- V případě plateb provedených prostřednictvím dárkových certifikátů SEPHORA a/nebo prostřednictvím výměnných poukazů a/nebo online voucherů od okamžiku zaslání Potvrzení Objednávky elektronickou poštou;
- V případě plateb provedených jiným způsobem platby, schváleným na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci v souladu s článkem 4.1 těchto VPP, od okamžiku zaslání elektronické pošty informující Kupujícího o odeslání jeho Objednávky.

Za chybné uložení adresy elektronické pošty nebo nedoručení Potvrzení Objednávky elektronickou poštou nenese SEPHORA odpovědnost. V ostatních případech je prodej považován za konečný, s výjimkou případů zrušení Objednávky společností SEPHORA zejména z důvodu nedostupnosti výrobků. Kupující může nicméně uplatnit své právo na odstoupení od smlouvy za podmínek uvedených v článku 6 těchto VPP.

Připomínáme, že nákupy prováděné prostřednictvím Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace jsou vyhrazeny zákazníkům mimo rámec jejich podnikatelské činnosti pro jejich soukromé použití (nebo za účelem obdarování v rodině). Z tohoto důvodu SEPHORA prodává své výrobky v množství odpovídajícím obvyklé spotřebě jedné domácnosti. Společnost SEPHORA si vyhrazuje právo odmítnout nebo zrušit každou Objednávku, u které by počet výrobků anebo částka k jejich úhradě (v případě jedné nebo několika společných objednávek) neodpovídaly průměrné obvyklé spotřebě jedné domácnosti, dále odmítnout nebo zrušit každou Objednávku, u které by mohlo vzniknout podezření, že je za ní skryta podnikatelská činnost Kupujícího související s objednávanými výrobky, případně celkově odmítnout nebo zrušit každou neobvyklou Objednávku.

SEPHORA si dále vyhrazuje právo pozastavit nebo zrušit každé uskutečnění Objednávky a/nebo dodání zboží bez ohledu na charakter a stav uskutečněné Objednávky, pokud dojde k prodlení s platbou nebo k jen částečné úhradě celkové dlužné částky na straně Kupujícího, v případě pochybení v platbě nebo podvodu, případně v případě pokusu o podvod v souvislosti s užíváním Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace, a to i v souvislosti s předchozími Objednávkami stejného Kupujícího.

## **ČLÁNEK 4 - PLATEBNÍ PODMÍNKY**

### *4.1 PLATEBNÍ PROSTŘEDKY*

Kupující zaručuje Prodávajícímu, že má potřebná povolení k použití takového způsobu úhrady, který ve své Objednávce zvolil při uskutečnění Objednávky. Uhrazení Objednávky může být provedeno jedním z níže uvedených způsobů, který si Kupující při realizaci Objednávky na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci zvolí:

#### **4.1.1 Platební karta**

Akceptované platební karty (kreditní a debetní) na Webových stránkách a/nebo v Aplikaci jsou následující: Visa a Master Card. Platební karty musí být vydány bankovním nebo finančním ústavem se sídlem v Evropské unii nebo v Monaku.

#### **4.1.2 Dárkový poukaz SEPHORA**

Dárkový poukaz SEPHORA může být čerpán na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci jednorázově nebo vícekrát, a to až do výše jeho hodnoty v okamžiku uskutečnění Objednávky. Objednávka může být případně doplněna jiným způsobem úhrady akceptovaným SEPHORA (kromě platby prostřednictvím PayPal). Na jednu objednávku může být využit pouze jeden dárkový poukaz.

#### **4.1.3 Výměnný poukaz (online vouchers)**

Výměnné poukazy neboli online vouchers jsou poukazy vystavované výhradně společností SEPHORA, které mohou být použity pouze jejich držiteli přímo na Webových stránkách. Platí po dobu jednoho roku od data jejich vystavení a nelze je použít v kamenné prodejně společnosti SEPHORA.

Pokud dokončuje Kupující svou Objednávku prostřednictvím Webových stránek, má k dispozici také následující způsob úhrady Objednávky, který však není dostupný při realizaci Objednávky prostřednictvím Mobilní aplikace:

#### **4.1.4 Dobírka**

Zboží zaplatíte přepravci při dodání, přímo na Vámi určené adrese. Externí dopravci umožňují úhradu dobírky platební kartou i v hotovosti, nicméně variantu úhrady platební kartou nemůžeme u všech externích dopravců garantovat s ohledem na vybavenost kurýrů v dané lokalitě či dočasné technické komplikace. Platba prostřednictvím dobírky je zpoplatněna paušální částkou ve výši 30 Kč.

### *4.2 ZPŮSOBY ÚHRADY*

Všechny Objednávky jsou splatné v Korunách českých (Kč) a zahrnují všechny povinné daně a poplatky.

V případě částek neuhrazených po uplynutí lhůty deseti dnů od data uskutečnění Objednávky nebo od oznámení o zamítnutí platby uskutečněné prostřednictvím bankovního účtu mohou být na základě rozhodnutí SEPHORA účtovány Kupujícímu úroky z prodlení v zákonné výši.

SEPHORA si dále vyhrazuje právo pozastavit nebo zrušit každé uskutečnění Objednávky a/nebo dodání zboží bez ohledu na charakter a stav uskutečněné Objednávky, pokud dojde k prodlení s platbou nebo k jen částečné úhradě celkové dlužné částky na straně Kupujícího, v případě pochybení v platbě nebo podvodu, nebo v případě pokusu o podvod v souvislosti s užíváním Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace, a to i v souvislosti s předchozími Objednávkami stejného Kupujícího.

### *4.3 BEZPEČNOST PŘI PLATEBNÍCH OPERACÍCH*

Za účelem zajištění bezpečnosti plateb uskutečněných platebními kartami je Kupující povinen sdělit SEPHORA ochranný bezpečnostní kód (CVV), který se nachází na rubu platební karty zvolené pro způsob úhrady Objednávky Kupujícím.

Informace týkající se Objednávky Kupujícího mohou být v rámci boje proti internetovým podvodům kdykoli předány třetí osobě pověřené ze zákona a/nebo Prodávajícím, ale pouze za účelem ověření totožnosti Kupujícího, platnosti Objednávky, použitého způsobu úhrady a plánovaného dodání.

Po této kontrole si Prodávající vyhrazuje právo požadovat od Kupujícího kopii jeho průkazu totožnosti a/nebo jakoukoliv další informaci týkající se totožnosti Kupujícího. Každý Kupující má právo na přístup k osobním údajům, které se ho týkají a které jsou zpracovávány Prodávajícím, dále tyto údaje může měnit nebo zrušit, a to za podmínek uvedených v článku 2 dokumentu Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies.

Prodávající používá zabezpečený platební nástroj pod názvem «PayBox System». Zabezpečení plateb spočívá v ověření Kupujícího a v zachování důvěrného charakteru veškerých údajů. Na zajištění tohoto zabezpečení používá PayBox System ověřené kryptografické techniky a dodržuje příslušné právní předpisy platné v České republice.

## **ČLÁNEK 5 - DODACÍ PODMÍNKY**

### *5.1 OBECNÁ PRAVIDLA*

Výrobky objednané Kupujícím v souladu s ustanoveními těchto VPP budou dodány na adresu uvedenou Kupujícím jako dodací adresa na příslušné Objednávce («Dodací adresa»).

S odkazem na znění zákona o DPH, tj. Směrnice 2006/112/ES platné od 1. 7. 2021, se aplikuje výše sazby DPH dle místa dodání zboží beze změny koncové ceny zboží.

### *5.2 CHARAKTERISTIKA ZPŮSOBŮ DODÁNÍ*

Způsoby dodání Objednávky Kupujícímu jsou závislé na konkrétních výrobcích. Může se tak stát, že některé způsoby dodání, zejména pak osobní odběr na prodejně, nebudou Kupujícímu v rámci jeho Objednávky nabídnuty.

Kupující volí způsob dodání Objednávky ze způsobů dodání aktuálně nabízených Prodávajícím na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Náklady na dodání zboží i podmínky jednotlivých způsobů dodání se řídí aktuálním ceníkem a podmínkami dodání, které se nachází na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Kupující nebo adresát Objednávky při dodání zboží převezme objednané výrobky od zaměstnance přepravní společnosti a elektronicky podepíše potvrzení o dodání. Toto elektronické potvrzení je důkazem o dodání objednaného zboží společností SEPHORA a převzetí zboží Kupujícím nebo adresátem Objednávky.

Není-li Kupující nebo adresát Objednávky při tomto prvním pokusu o doručení zastížen, bude přepravcem informován pomocí SMS zprávy, e-mailu nebo dodacího listu vhozeného do poštovní schránky, že zásilka bude doručena znovu během následujícího pracovního dne.

Není-li Kupující zastížen ani při druhém pokusu o doručení, obdrží SMS zprávu, e-mail nebo dodací list s výzvou ke kontaktování přepravce na kontaktní údaje uvedené v této výzvě a ke sjednání jiného data doručení zásilky během následujících 7 pracovních dnů.

Pokud nebude doručení zásilky vyžádáno během lhůty 7 pracovních dnů běžící ode dne přijetí druhé výzvy k vyzvednutí, bude zásilka navrácena společnosti SEPHORA a Kupujícímu bude vyplacena částka odpovídající ceně objednaného zboží snížené o náklady doručení, a to způsobem dle uvážení společnosti SEPHORA.

Po převzetí zásilky není možné namítat nedostatky týkající se doručení. Informační systém přepravce (flashing) bude považován za důkaz doručení.

## 5.3 VADY, NEDOSTATKY A POŠKOZENÁ ZÁSILKA

### 5.3.1 Obecná ustanovení

Kupujícímu nebo adresátovi Objednávky se doporučuje, aby si při přebírání zásilky ověřil stav zásilky a dodaných výrobků.

V případě závadného stavu zjištěného u zásilky (poškozená zásilka, otevřená zásilka, stopy po tekutině...) nebo u objednaného výrobku/objednaných výrobcích (chybějící výrobek, poškozený výrobek) je Kupující nebo adresát Objednávky povinen postupovat podle níže uvedeného postupu (dle článku 5.3.2 a 5.3.3 těchto VPP), který je v souladu s podmínkami Objednávky. Nedodržení daného postupu vylučuje možnost reklamace u dopravce a SEPHORA a Kupující se pak nemůže dožadovat zejména žádné náhrady. Kupující nebo adresát Objednávky si rovněž nemůže činit nárok na opětovné dodání objednaného zboží SEPHORA.

### 5.3.2 Postupy, které je nutno striktně dodržovat v případě poškozených zásilek:

- Neotvírejte zásilku. Pozor: Otevření zásilky vylučuje jakoukoliv reklamaci u doručitele i SEPHORA.
- Postup, který musí Kupující dodržet v případě doručení poškozené zásilky, je závislý na způsobu doručení Objednávky zvoleném Kupujícím.
- Řiďte se pokyny doručovatele platnými pro daný způsob doručení.
- O odmítnutí zásilky a o závadném stavu informujte zákaznický servis SEPHORA z České republiky na telefonním čísle 800 200 111.
- Oznámení o závadném stavu a upřesnění závad musí být provedeno v nejkratší možné lhůtě, nejpozději ve lhůtě tří pracovních dnů.

Pokud je vada zjištěna v přítomnosti zaměstnance přepravní společnosti:

- Kupující nebo adresát Objednávky musí odmítnout doručení zásilky a neprodleně vznést jasné a detailní výhrady ohledně nalezené vady. Tyto výhrady musí být uvedeny Kupujícím nebo adresátem Objednávky na orazítkovaném dodacím listu doručovatele přepravní společnosti.
- Kupující nebo adresát Objednávky musí oznámit odmítnutí zásilky na zákaznické lince SEPHORA na telefonním čísle 800 200 111.

Pokud je vada zjištěna bez přítomnosti zaměstnance přepravní společnosti:

- Kupující nebo adresát Objednávky musí všechna poškození zásilky nebo porušení jejího obalu nahlásit a vyjádřit veškeré výhrady a nároky, a to na zákaznické lince SEPHORA na telefonním čísle 800 200 111. Případy poškození a výhrady musí být oznámeny bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dnů.

## 5.4 DODACÍ LHŮTY

Dodací lhůty platné pro jednotlivé způsoby doručení Objednávky jsou zveřejněny v podmínkách dodání uveřejněných na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Termíny dodání pro objednávky do České republiky jsou: 1 až 2 pracovní dny.

Termíny dodání pro objednávky na Slovensko jsou: 1 až 2 pracovní dny.

Termíny dodání pro ostatní země jsou k dispozici na Webových stránkách a/nebo v Aplikaci v sekci „Nápověda“.

V případě překročení stanovených lhůt, nikoliv však z důvodu vyšší moci, má Kupující možnost zrušit svoji Objednávku, a to za následujících podmínek:

- pokud po zaslání výzvy zákaznickému servisu SEPHORA s požadavkem, aby provedla dodání v přiměřené náhradní lhůtě, zůstane tato výzva bez odezvy, anebo
- pokud Kupující prokáže, že dodací lhůta byla zásadní podmínkou jeho Objednávky, pak zaslání výzvy nebo žádosti o zrušení Objednávky musí být provedeno doporučeným dopisem s doručenkou odeslaným na adresu uvedenou v rubrice «Kontaktujte nás» na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, nebo telefonicky z České republiky na telefonním čísle 800 200 111 v otevírací době servisu uvedené v rubrice «Kontaktujte nás» na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Za předpokladu, že toto šetření, jehož výsledky jsou závazné pro předmětný spor, prokáže pochybení výhradně přičitatelné Prodávajícímu nebo jeho dopravci, vrátí Prodávající Kupujícímu veškeré částky, které mu zaplatil a které Prodávající obdržel na základě předmětné Objednávky, a to za podmínky, že celá Objednávka bude vrácena Kupujícím Prodávajícímu. Náhrada bude vyplacena formou dobropisu nebo jinou formou podle volby Kupujícího v co nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do třiceti dnů ode dne, kdy Kupující uplatnil své právo na zrušení Objednávky.

V opačném případě, pokud nebude Objednávka zcela vrácena, anebo pokud provedené šetření nezjistí žádné pochybení, které by bylo výhradně přičitatelné SEPHORA nebo jejímu dopravci, se Kupující nemůže dovolávat ani náhrady jím uhrazených částek, ani nového dodání objednaných výrobků, pokud jakýmkoliv způsobem neprokáže, že není za tato pochybení odpovědný.

## **ČLÁNEK 6 - PRÁVA A LHŮTY PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

### *6.1. ZÁKONNÉ PRÁVO A LHŮTA PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY*

#### **6.1.1. Lhůta pro výkon zákonného práva na odstoupení od smlouvy**

V souladu s § 1829 Občanského zákoníku má Kupující lhůtu 14 (čtrnácti) dnů ode převzetí zboží na to, aby uplatnil své zákonné právo na odstoupení od smlouvy, a to bez udání jakéhokoliv důvodu.

V případě dárkového poukazu zakoupeného prostřednictvím Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace má Kupující k dispozici lhůtu 14 (čtrnácti) dnů od data převzetí dárkového poukazu, aby uplatnil svoje právo na odstoupení od smlouvy, avšak s výhradou, že jeho dárkový poukaz nebyl použit v celé své hodnotě ani částečně před vypršením této lhůty.

#### **6.1.2. Způsoby výkonu zákonného práva na odstoupení od smlouvy**

Způsoby uplatnění zákonného práva na odstoupení od smlouvy jsou popsány v ustanoveních článku 6.3 těchto Všeobecných obchodních podmínek.

#### **6.1.3. Zboží vyloučené ze zákonného práva na odstoupení od smlouvy**

V souladu s § 1837 písm. g) Občanského zákoníku nemůže být právo na odstoupení od smlouvy uplatněno v případě objednávek týkajících se dodávek výrobků, které byly po

zaslání rozbaleny a které nemohou být zaslány zpět z hygienických důvodů nebo z důvodů ochrany zdraví.

Z tohoto důvodu je Kupující upozorněn na skutečnost, že nemůže uplatnit své smluvní právo na odstoupení od smlouvy v případě, že z jeho strany dojde k rozbalení zásilky zaslaných výrobků, jejichž další odprodej SEPHORA by představoval hygienická anebo zdravotní rizika pro spotřebitele (např. kosmetické výrobky určené k péči či líčení). Kromě toho Kupující nemůže podle § 1837 písm. d) Občanského zákoníku uplatnit své smluvní právo na odstoupení od smlouvy také u výrobků, které byly předmětem jím požadované personalizace, a to především u služeb gravírovací dílny. Tato ustanovení se uplatňují, aniž by byly dotčeny záruky uvedené v článku 8 těchto VPP, které zůstávají plně použitelné.

#### **6.1.4. Důsledky výkonu zákonného práva na odstoupení od smlouvy**

V případě, že bude zboží předmětem zákonného práva na odstoupení od smlouvy, může Kupující, který uplatní toto své právo na vrácení zboží za podmínek ustanovení uvedených v tomto článku a týkajících se lhůty a způsobu vrácení zboží, získat finanční náhradu za vrácené zboží, stejně jako za náklady na dodání zboží podle Objednávky. V případě, že byla částka za Objednávku uhrazena prostřednictvím dárkových šeků, bude náhrada provedena prostřednictvím šekového dobropisu, jehož výše bude odpovídat částce vráceného zboží.

#### **6.1.5. Náklady**

V souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) Občanského zákoníku jdou náklady spojené s vrácením zboží k tíži Kupujícího, kromě případu, kdy dodané výrobky nebudou odpovídat výrobkům podle Objednávky (v takovém případě neshody budou předmětné náklady spojené s vrácením zboží k tíži Prodávajícího).

### **6.2. SMLUVNÍ PRÁVO NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A LHŮTA PRO JEHO UPLATNĚNÍ**

Prodávající usiluje o to, aby jeho zákazníci, tedy Kupující a adresáti Objednávek, byli plně spokojeni, a proto akceptuje vrácení zboží objednaného na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci poštou anebo i přímo fyzickým předáním zboží v některém ze svých skladů, a to i mimo zákonnou lhůtu uvedenou výše v odstavci 6.1.1 za podmínek stanovených dále (dále jen «Smluvní právo na odstoupení od smlouvy»).

#### **6.2.1. Lhůta pro výkon Smluvního práva na odstoupení od smlouvy**

Kupující nebo adresát Objednávky má k dispozici 1 měsíc od data přijetí Objednávky na to, aby zaslal zpět zkaoupení zboží.

#### **6.2.2. Podmínky výkonu Smluvního práva na odstoupení od smlouvy**

Podmínky uplatnění Smluvního práva na odstoupení od smlouvy jsou popsány v článku 6.3 těchto VPP.

#### **6.2.3. Zboží vyloučené ze Smluvního práva na odstoupení od smlouvy**

Smluvní právo na odstoupení od smlouvy nemůže být uplatněno v případě objednávek týkajících se dodávek zboží, které byly po zaslání rozbaleny a které nemohou být zaslány zpět z hygienických důvodů nebo z důvodů ochrany zdraví, a v důsledku toho je Kupující důrazně upozorněn na skutečnost, že nebude moci uplatnit své Smluvní právo na odstoupení od smlouvy v případě výrobků, které byly Kupujícím rozbaleny a jejichž další prodej společností SEPHORA by představoval hygienická anebo zdravotní rizika pro spotřebitele (např.

kosmetické výrobky určené k péči či líčení). Kromě toho nemůže Kupující uplatnit své Smluvní právo na odstoupení od smlouvy také u výrobků, které byly předmětem jím požadované personalizace, a to především u úprav požadovaných v gravírovací dílně. Tato ustanovení se uplatňují, aniž by byly dotčeny záruky uvedené v článku 8 těchto VOP, které zůstávají plně použitelné.

#### **6.2.4. Důsledky výkonu Smluvního práva na odstoupení od smlouvy**

Pokud je zboží vráceno Kupujícím za využití jeho Smluvního práva na odstoupení od smlouvy, může si Kupující nebo adresát Objednávky, který toto Smluvní právo na odstoupení od smlouvy vykonává za podmínek uvedených v ustanoveních tohoto článku, co se týká lhůt a způsobů vrácení zboží, sám zvolit některý následující způsob:

- výměnu vráceného zboží, a to výhradně v obchodech SEPHORA, za jiné zboží prodávané společností SEPHORA; nebo
- dobropis vystavený na cenu shodnou s cenou vráceného zboží, který je použitelný výhradně na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

#### **6.2.5 Náklady za vrácení zboží**

Náklady za vrácení zboží jdou k tíži Kupujícího nebo adresáta Objednávky, pokud posledně jmenovaný uplatňuje Smluvní právo na odstoupení od smlouvy, kromě případů vrácení zboží, kdy byl zjištěn nesoulad tohoto dodaného zboží oproti Objednávce, nebo případů zboží poškozeného.

### **6.3. ZPŮSOB VÝKONU ZÁKONNÉHO PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY A SMLUVNÍHO PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**

Kupující, nebo adresát Objednávky, je povinen informovat Prodávajícího o svém rozhodnutí vrátit zboží jedním z následujících způsobů:

- vrátit předmětné zboží do některého z obchodů SEPHORA, který se nachází na území České republiky;
- vrátit předmětné zboží poštou (zásilkou nebo balíkem atd.) na adresu uvedenou v článku 6.3.3 těchto VPP;
- kontaktovat zákaznický servis SEPHORA do 14 (čtrnácti) dnů, které následují po Objednávce. V takovém případě může Kupující především použít vzorový formulář pro vrácení zboží, který se nachází v příloze těchto VPP a zaslat jej na následující adresu: Sephora s.r.o., Rybná 682/14, Praha 1, PSČ 100 00, Česká republika, nebo emailem na následující adresu: zakaznickyservis@sephora.cz. Za této situace je zákazník informován o tom, že pro společnost SEPHORA již není technicky možné zablokovat expedici zboží, jakmile byla jednou Objednávka potvrzena. Objednávka je tedy expedována Kupujícímu a Kupující se zavazuje v souladu s § 1831 odst. 1 Občanského zákoníku, že předmětné zboží vrátí zpět ve lhůtě maximálně 14 (čtrnácti) dnů od data, kdy tuto informaci předal společnosti SEPHORA. V případě obdržení tohoto zboží po uplynutí zmíněné lhůty 14 dnů je pak informování společnosti SEPHORA o vůli Kupujícího odstoupit od smlouvy považováno za takové, že k němu došlo ve chvíli skutečného odeslání zboží.

#### **6.3.1. Obecná ustanovení použitelná pro všechny případy vrácení (vrácení zboží na prodejnu a vrácení poštou /zásilkou)**

Výrobky musí být odeslány zpět společnosti SEPHORA v takovém stavu, který umožní jejich další prodej (zboží v bezvadném stavu v původním balení s příslušenstvím a s návody) ve lhůtě nejpozději do 14 (čtrnácti) dnů následujících po datu doručení zboží v případě uplatnění zákonného práva na odstoupení od smlouvy a ve lhůtě nejpozději 1 (jednoho) měsíce následujícího po datu doručení zboží v případě uplatnění Smluvního práva na odstoupení od smlouvy. Vrácení výrobků po této lhůtě nebude akceptováno.

Vracené zboží musí být označeno kromě jiného také číslem Objednávky uvedeným v dokladu o vrácení, který bude předán spolu se zbožím a podepsán Kupujícím nebo adresátem Objednávky, případně v jakémkoliv jiném dokumentu. Kupující i adresát Objednávky, pokud se liší od Kupujícího, jsou informováni o tom, že použití dokladu o vrácení usnadňuje zpracování postupu vrácení Prodávajícím. Kupující nebo adresát Objednávky, pokud se liší od Kupujícího, je tedy vyzván, aby použil tento doklad o vrácení. V případě dárkových karet zakoupených na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci mohou být podrobné podmínky vrácení uvedené v článku 6 těchto VPP použity pouze za předpokladu, že dárková karta nebyla před vypršením této lhůty použita a to celá ani zčásti. V tomto případě totiž nelze žádnou formou uplatňovat právo na vrácení zboží nebo jeho náhradu.

Pokud byla Kupujícímu na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci předložena za určitých podmínek nabídka na jeden nebo více výrobků výměnou za jeho Objednávku, a v důsledku uplatnění práva na odstoupení od smlouvy není možné předmětnou nabídku využít, je Kupující povinen zaslat zboží, které si přeje vrátit, spolu s výrobkem/výrobky, které dostal výměnou za objednávku vráceného zboží tak, aby Prodávající mohl vzít v úvahu jeho požadavek na odstoupení od smlouvy.

Kupující je odpovědný za zboží znehodnocené v důsledku jiné manipulace, než je manipulace nezbytně prováděná pro kontrolu povahy, vlastností a případně i správného fungování výrobků.

### **6.3.2. Vrácení zboží na prodejnu**

Vrácení zboží na prodejnu je možné provést ve všech prodejnách SEPHORA v České republice pod podmínkou splnění předpokladů uvedených v článku 6.3.1 těchto VPP a předložení dokladu o výši částky vrácené Objednávky (například ve formě elektronické pošty potvrzující Objednávku, fakturace apod.).

### **6.3.3. Vrácení zboží balíkem nebo poštovní zásilkou**

Kromě podmínek uvedených v článku 6.3.1 těchto VPP musí Kupující nebo adresát Objednávky, který hodlá uplatnit své zákonné právo na odstoupení od smlouvy nebo své Smluvní právo na odstoupení od smlouvy, postupovat při vrácení zboží balíkem nebo poštovní zásilkou podle následujících instrukcí:

- pro vrácení předmětného výrobku/předmětných výrobků nutno použít původní balení;
- balíky nebo poštovní zásilky posílat doporučeně s doručenkou na následující adresu:

Sephora Nový Smíchov – e-shop

Plzeňská 8

150 00 Praha 5

Česká Republika

Pokud Kupující/adresát Objednávky neprokáže, že skutečně zajistil předání zboží přepravci nebo na prodejně, veškerá rizika spojená s případným vrácením zboží jdou k tíži Kupujícího nebo adresáta Objednávky.

## **ČLÁNEK 7 - SEPHORA+**

### *7.1 PRODEJNÍ POSTUP SEPHORA+*

Tyto VOP se přiměřeně budou aplikovat i na objednávku výrobků SEPHORA učiněnou v kamenné prodejně SEPHORA nacházející se na území České republiky, kterou učiní Kupující během své návštěvy této prodejny za asistence zaměstnance SEPHORA pracujícího v této prodejně s využitím zvláštní elektronické aplikace Sephora+ na mobilním zařízení ovládané zaměstnancem SEPHORA, přičemž zakoupený výrobek bude po jeho zaplacení Kupujícím přímo ve vybrané kamenné prodejně následně dodán Kupujícím na jím určenou dodací adresu (dále jen „Sephora+“).

### *7.2 POVAHA OBJEDNÁVKY UČINĚNÉ PROSTŘEDNICTVÍM SEPHORA+*

Objednávka učiněná prostřednictvím Sephora+ je objednávkou učiněnou s použitím prostředku komunikace na dálku a navazující kupní smlouva je kupní smlouvou uzavřenou distančním způsobem ve smyslu ustanovení § 1820 a následujících Občanského zákoníku.

### *7.3 DOSTUPNOST PRODEJNÍHO POSTUPU SEPHORA+*

Objednávka v rámci Sephora+ může být učiněna jen ohledně výrobku nabízeného ze strany SEPHORA, který:

- není ve vybrané kamenné prodejně skladem (je vyprodán),
- se ve vybrané kamenné prodejně neprodává, nebo
- se neprodává v kamenných prodejnách SEPHORA, nýbrž pouze online prostřednictvím Webových stránek, a to s výjimkou setů výrobků nabízených online prostřednictvím Webových stránek, které jsou prodávány také jednotlivě

(dále společně jen „Sephora+ výrobky“ či jednotlivě jen „Sephora+ výrobek“).

V souladu s § 1811 odst. 2 písm. b) Občanského zákoníku má Kupující možnost se před uskutečněním své objednávky seznámit s hlavními vlastnostmi Sephora+ výrobků, které si chce objednat. Veškeré tyto informace budou Kupujícím sděleny zaměstnancem SEPHORA, který mu asistuje s učiněním objednávky Sephora+.

### *7.4 UČINĚNÍ OBJEDNÁVKY V RÁMCI SEPHORA+*

Kupující nacházející se ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA v České republice, který má zájem o koupi Sephora+ výrobku, může učinit jeho objednávku prostřednictvím Sephora+ za asistence zaměstnance SEPHORA.

Zaměstnanec SEPHORA poskytne Kupujícím přístup do zvláštní aplikace Sephora+, v níž dojde k výběru Sephora+ výrobků, které chce Kupující zakoupit, k identifikaci Kupujícího prostřednictvím zjištění jeho základní identifikačních údajů nezbytných pro uzavření kupní smlouvy, k výběru způsobu a adresy místa dodání Sephora+ výrobku Kupujícím, příp. k uvedení fakturační adresy, dále ke zvolení platební metody k úhradě objednávky a potvrzení objednávky Kupujícím.

#### **7.4.1 POVINNOST REGISTRACE PRO UČINĚNÍ OBJEDNÁVKY V RÁMCI SEPHORA+**

Pro možnost učinit objednávku Kupujícím v rámci Sephora+ je nezbytné, aby Kupující měl řádně zřízen uživatelský účet SEPHORA. Pokud Kupující nemá dosud tento účet zřízen, bude během vytvoření objednávky seznámen s povinností zřízení takového uživatelského účtu a s podmínkami jeho užívání. Pokud bude Kupující souhlasit se zřízením uživatelského účtu SEPHORA, a to včetně podmínek užívání tohoto účtu, bude mu během učinění objednávky tento účet zřízen v rámci zvláštní aplikace Sephora+. Pokud nebude Kupující souhlasit se zřízením účtu, nebude mu tento účet zřízen a objednávka v rámci Sephora+ nebude realizována.

#### **7.4.2 MOŽNOST ÚČASTI VE VĚRNOSTNÍM PROGRAMU „KLUB SEPHORA“**

Pokud je Kupující registrován v rámci věrnostního programu „Klub Sephora“, bude mu nákup učiněný prostřednictvím Sephora+ započten jako nákup v SEPHORA pro účely věrnostního programu, pokud:

- a) Kupující použije pro nákup Sephora+ výrobků uživatelský účet SEPHORA, který je zaregistrován v rámci věrnostního programu „Klub Sephora“,
- b) Kupující během provádění objednávky v rámci zvláštní aplikace Sephora+ předloží zaměstnanci SEPHORA, který Kupujícímu asistuje s prováděním objednávky, kartu věrnostního programu „Klub Sephora“ ve fyzické nebo elektronické podobě, případně pokud poskytne zaměstnanci SEPHORA číslo této karty.

Pokud Kupující není registrován v rámci věrnostního programu „Klub Sephora“, může být během provádění objednávky ve zvláštní aplikaci Sephora+ registrován do tohoto věrnostního programu, pokud o to projeví zájem a odsouhlasí podmínky věrnostního programu „Klub Sephora“. Registrace do věrnostního programu „Klub Sephora“ není možná bez existujícího uživatelského účtu SEPHORA, na nějž bude registrace navázána. Registrace Kupujícího do věrnostního programu „Klub Sephora“ bude propojena s uživatelským účtem SEPHORA Kupujícího, který již existoval před učiněním objednávky v rámci Sephora+, nebo který byl zřízen během provádění této objednávky v souladu s čl. 7.4.1 těchto VOP. Pokud bude Kupující řádně zaregistrován do věrnostního programu „Klub Sephora“, bude mu nákup učiněný prostřednictvím Sephora+ započten jako nákup v SEPHORA pro účely věrnostního programu „Klub Sephora“.

#### **7.4.3 OKAMŽIK UČINĚNÍ OBJEDNÁVKY KUPUJÍCÍM V RÁMCI SEPHORA+**

Objedávka v rámci Sephora+ je učiněna okamžikem, kdy Kupující potvrdí svou objednávku v rámci zvláštní aplikace Sephora+. Toto potvrzení objednávky je učiněno poté, co byl učiněn výběr Sephora+ výrobků Kupujícím, co byl Kupující řádně identifikován prostřednictvím svého uživatelského účtu Sephora, již existujícího nebo nově zřízeného v rámci objednávky, dále poté co byla Kupujícího poskytnuta možnost registrace nákupu v rámci věrnostního programu „Klub Sephora“ a co byl Kupujícím zvolen způsob a adresa dodání vybraných Sephora+ výrobků, případně byla uvedena fakturační adresa.

SEPHORA potvrdí obdržení této objednávky neprodleně Kupujícímu zasláním potvrzení na e-mailovou adresu Kupujícího, která je u Kupujícího evidována v jeho uživatelském účtu SEPHORA. Potvrzením objednávky ze strany Sephora ovšem ještě není uzavřena kupní smlouva o koupi Sephora+ výrobků.

#### **7.4.4 PLATEBNÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNÁVKU SEPHORA+**

Kupující je povinen ihned po potvrzení objednávky uhradit kupní cenu, a to jejím zaplacením přímo ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA na její pokladně nebo prostřednictvím mobilního platebního terminálu MPOS.

Platbu lze provést prostřednictvím všech platebních způsobů dostupných ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA, tj. zejména prostřednictvím platebních karet za podmínek dle čl. 4.1.1 těchto VOP, dárkových poukazů SEPHORA dle čl. 4.1.2, nebo hotovostní platbou. Zaměstnanec SEPHORA Kupujícímu v tomto směru poskytne veškerou potřebnou součinnost, aby Kupující mohl kupní cenu uhradit.

Pokud Kupující opustí vybranou kamennou prodejnu SEPHORA, aniž by provedl úhradu kupní ceny, je objednávka Sephora+ okamžitě zrušena, o čemž Sephora informuje Kupujícího na e-mailovou adresu Kupujícího, která je u Kupujícího evidována v jeho uživatelském účtu SEPHORA.

#### **7.4.5 SLEVA Z KUPNÍ CENY**

Při placení objednávky v souladu s čl. 7.4.4 těchto VOP může být Kupujícímu poskytnuta sleva z kupní ceny objednaných Sephora+ výrobků, pokud jde o případ dle čl. 7.3 a) těchto VOP a předmětný Sephora+ výrobek je ve vybrané kamenné prodejně v danou chvíli standardně prodáván za nižší cenu než za cenu uvedenou ve zvláštní aplikaci Sephora+. Sleva bude poskytnuta ve výši rozdílu v kupní ceně Sephora+ výrobku uvedené ve zvláštní aplikaci Sephora+ a kupní ceně Sephora+ výrobku, za kterou by byl prodáván na vybrané kamenné prodejně, kdyby nebyl vyprodán. Kupující bude o této slevě z kupní ceny řádně informován při provádění úhrady kupní ceny zaměstnancem SEPHORA.

Na objednávky Sephora+ nelze uplatnit žádné jiné slevy (tj. ani zaměstnanecké slevy, propagační akce či slevy nabízené při koupi výrobků online prostřednictvím Webových stránek ani propagační akce či slevy nabízené v jiných kamenných prodejnách SEPHORA).

#### **7.4.6 UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY**

Kupní smlouva je uzavřena okamžikem úplného uhrazení kupní ceny za Sephora+ výrobky dle čl. 7.4.4 těchto VOP, a to se započtením případné slevy poskytnuté z kupní ceny dle čl. 7.4.5 těchto VOP.

#### **7.4.7 DODACÍ PODMÍNKY PRO OBJEDNÁVKY SEPHORA+**

Objednané Sephora+ výrobky budou dodány na dodací adresu uvedenou Kupujícím během procesu objednávky v rámci zvláštní aplikace Sephora+. Kupující zvolí způsob dodání objednávky ze způsobů dodání aktuálně nabízených ze strany SEPHORA v rámci zvláštní aplikace Sephora+. Možnost osobního odběru Sephora+ výrobků v kamenné prodejně SEPHORA není možná. Náklady na dodání výrobků i podmínky jednotlivých způsobů dodání se řídí aktuálním ceníkem a podmínkami dodání, které budou Kupujícímu přístupné při výběru způsobu dodání Sephora+ výrobků a s nimiž bude seznámen zaměstnancem SEPHORA.

Obvyklé dodací lhůty pro dodání Sephora+ výrobků jsou následující:

- Termíny dodání pro objednávky do České republiky jsou: 3 až 5 pracovních dnů.
- Termíny dodání pro objednávky na Slovensko jsou: 3 až 5 pracovních dnů.
- Termíny dodání pro ostatní dostupné země budou sděleny Kupujícímu zaměstnancem SEPHORA při provedení úhrady kupní ceny za objednávku Sephora+.

- V ostatním se na podmínky dodání objednávky v režimu Sephora+ obdobně aplikuje čl. 5 těchto VOP.

#### **7.4.8 ZRUŠENÍ OBJEDNÁVKY SEPHORA+ A ODSTOUPENÍ OD KUPNÍ SMLOUVY**

Poté, co byla uzavřena kupní smlouva podle čl. 7.4.6 těchto VOP, nemůže Kupující jednostranně zrušit svou objednávku; tímto však není nijak dotčeno právo Kupujícího odstoupit od kupní smlouvy dle těchto VOP anebo příslušných právních předpisů, jak je blíže upraveno v čl. 6 těchto VOP.

Odchylně od čl. 6.2.1 těchto VOP je Kupující nicméně oprávněn odstoupit od kupní smlouvy ohledně výrobku zakoupeného v rámci režimu Sephora+ v prodloužené lhůtě 30 dnů ode dne převzetí zboží.

#### *7.5 KOUPE DALŠÍCH VÝROBKŮ*

V případě, že Kupující při své návštěvě ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA uskuteční spolu s objednávkou Sephora+ výrobku také koupi jiného výrobku nabízeného SEPHORA, který je v danou chvíli dostupný v této kamenné prodejně skladem, obdrží Kupující po zaplacení obou výrobků na pokladně jediný společný účetní a daňový doklad (účtenku), na němž budou uvedeny všechny zakoupené výrobky.

Koupe tohoto jiného výrobku dostupného skladem na vybrané kamenné prodejně SEPHORA představuje nicméně samostatnou kupní smlouvu, na níž se vztahují výhradně příslušné prodejní podmínky SEPHORA pro prodej zboží v kamenných prodejnách, nikoli tyto VOP.

#### *7.6 ROZSAH DALŠÍ APLIKACE VOP NA OBJEDNÁVKY SEPHORA+*

V záležitostech výslovně neupravených v tomto čl. 7 VOP se na objednávku Sephora+ výrobků učiněnou v rámci režimu Sephora+ přiměřeně uplatní ostatní články VOP.

### **ČLÁNEK 8 – ZÁRUKY**

#### *8.1. ZÁKONNÉ ZÁRUKY*

Na veškeré výrobky prodávané na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci se vztahuje zákonná záruka z vadného plnění (dle § 2099 až § 2112 Občanského zákoníku) a rovněž záruka za jakost (dle § 2161 až § 2174 Občanského zákoníku). Tyto záruky umožňují Kupujícímu vrátit dodané neodpovídající anebo poškozené zboží bez poštovních výloh.

#### **8.1.1 Práva z vadného plnění**

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že prodávané zboží je ve shodě s uzavřenou kupní smlouvou, zejména že je bez vad.

Prodávající odpovídá Kupujícímu za to, že v době, kdy Kupující zboží převzal:

- - má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané;
- - se hodí se k účelu, který Prodávající uvádí či ke kterému se zboží takového druhu obvykle používá;
- - odpovídá požadavkům právních předpisů;
- - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
- - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy.

### **8.1.2 Záruka za jakost**

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na obalu nebo v reklamě.

Záruka za jakost se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním.

Záruční doba:

- začíná běžet převzetím zboží Kupujícím;
- při výměně zboží počne běžet znovu od převzetí nového zboží; a
- se prodlužuje o dobu, po kterou je vyřizována reklamáce Kupujícího.

### **8.1.3 Vyloučení záruk**

Z uplatňování záruk jsou vyloučeny výrobky upravené, opravené, integrované nebo doplněné Kupujícím. Záruku rovněž nelze uplatnit v případě zjevné vady.

Záruka se nevztahuje na výrobek poškozený během dopravy nebo z důvodu špatného používání.

### *8.2 ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ ZÁKONNÝCH ZÁRUK*

Pokud se jedná o uplatnění práv z vadného plnění, musí Kupující tato svá práva uplatnit ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží.

Má se za to, že vada zboží, která se projeví ve lhůtě šesti měsíců od převzetí zboží, existovala již při převzetí zboží Kupujícím.

Pokud se jedná o záruku za jakost, musí Kupující svá práva z této záruky uplatnit ve lhůtě dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Tím není dotčena případná delší záruka za jakost zboží sjednaná Stranami nad rámec zákonné záruky za jakost.

Práva z vadného plnění i ze záruky za jakost se uplatňují osobně v sídle Prodávajícího nebo ve kterékoliv prodejně SEPHORA na území České republiky, anebo prostřednictvím pošty. Tato práva musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady zboží, nejpozději však v poslední den stanovené doby.

V případě jakéhokoliv dotazu týkajícího se zákonných záruk musí Kupující kontaktovat zákaznický servis prostřednictvím rubriky «Kontaktujte nás» nacházející se na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci nebo telefonicky z České republiky na telefonním čísle 800 200 111, v době uvedené v rubrice «Kontaktujte nás» na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Tato ustanovení nevylučují uplatnění práva na odstoupení od smlouvy stanoveného ve výše uvedeném článku 6.

### *8.3 DŮSLEDKY UPLATNĚNÍ ZÁRUK*

V případě uplatnění práv z vadného plnění má Kupující právo na:

dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené;

odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny v plné výši, avšak pouze pokud není možné dodání nového zboží. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady; a

na dodání nového zboží nebo výměnu součástí i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující rovněž právo od smlouvy odstoupit.

O uplatnění práv Kupujícího z vadného plnění nebo ze záruky za jakost (včetně odstranění vad) musí být rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění těchto záruk, pokud se Prodávající s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

## **ČLÁNEK 9 – RECENZE KUPUJÍCÍCH**

Kupující je po zakoupení a použití zboží oprávněn nechat zveřejnit na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci své hodnocení tohoto zboží („spotřebitelská recenze“). Kupující musí při zveřejňování spotřebitelských recenzí dodržovat povinnosti a podmínky obsažené v Pravidlech pro hodnocení produktů Sephora, zejména se musí zdržet zveřejňování falešných a skrytě sponzorovaných spotřebitelských recenzí.

SEPHORA informuje Kupujícího o tom, že zajišťuje prostřednictvím postupů a opatření popsaných v Pravidlech pro hodnocení produktů Sephora, aby zveřejněná spotřebitelská recenze pocházela od Kupujícího, který výrobek skutečně zakoupil a použil.

V Pravidlech pro hodnocení produktů Sephora jsou také obsaženy informace o obecném procesu zpracování recenzí, který je nastaven tak, aby nedocházelo ke zkreslování spotřebitelských recenzí.

## **ČLÁNEK 10 - VÝHRADA VLASTNICTVÍ**

SEPHORA zůstává jediným a výlučným vlastníkem prodávaného zboží až do úplného zaplacení celkové ceny, a to jak nákladů, tak i povinných daní a poplatků.

## **ČLÁNEK 11 - DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ**

Značka «SEPHORA», stejně jako veškeré její obrazové nebo jiné označení, veškeré ilustrace, obrázky a loga a vůbec veškerý obsah uvedený na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci je a bude výhradním vlastnictvím společnosti SEPHORA či jiných společností ze skupiny nebo majitele příslušného práva na ochranu duševního vlastnictví.

Jakékoliv celkové nebo částečné kopírování, úpravy nebo použití těchto značek, ilustrací, obrázků a log, anebo jakéhokoliv jiného obsahu Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace z jakéhokoliv důvodu a na jakémkoliv nosiči bez předchozího výslovného a písemného souhlasu SEPHORA nebo majitele příslušného práva na ochranu duševního vlastnictví je přísně zakázáno. Totéž platí pro veškerá autorská práva, výkresy a vzory, patenty, které se nacházejí a/nebo jsou použity na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

## **ČLÁNEK 12 - PODPIS A PROKÁZÁNÍ TOTOŽNOSTI**

SEPHORA se snaží chránit osobní údaje svých zákazníků tím, že jim poskytuje vysokou úroveň zabezpečení, Kupující mají nicméně také významnou roli při ochraně svých osobních údajů. Kupující si musí především zajistit bezpečnost svých online transakcí a to například tím, že

nikomu nebude sdělovat své identifikační údaje (adresu elektronické pošty Kupujícího) a/nebo přístupové heslo a také tím, že bude své heslo pravidelně měnit. SEPHORA nemůže být odpovědná za šíření informací týkajících se Kupujícího jiným osobám, které použijí jeho identifikační údaje (adresu elektronické pošty Kupujícího) a/nebo jeho přístupové heslo. Z tohoto důvodu je použití identifikačních údajů (adresy elektronické pošty Kupujícího) a/nebo přístupového hesla Kupujícího prokázáním jeho totožnosti, která je vyžadována při potvrzení Objednávky a příslušných finančních částek. SEPHORA nemůže být v žádném případě považována za odpovědnou za podvodné zneužití těchto informací. Poskytnutí čísla platební karty a konečné schválení Objednávky jsou důkazem, že příslušná Objednávka byla potvrzena a představuje podklad pro vymahatelnost závazných částek v souvislosti s uložením výrobků předmětné Objednávky do databáze. Záznamy uložené v počítačových systémech společnosti SEPHORA a jejich partnerů budou považovány za důkaz komunikace, Objednávky a plateb, ke kterým mezi Stranami došlo.

### **ČLÁNEK 13 - ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY / MEDIAČNÍ SLUŽBY**

V případě potřeby jakýchkoliv doplňujících informací, otázek týkajících se sledování Objednávky nebo jejího vrácení, nebo v případě reklamací Objednávky se můžete obrátit na zákaznický servis společnosti SEPHORA z České republiky na tel. Čísle 800 200 111 v době uvedené v rubrice «Kontaktujte nás» na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

### **ČLÁNEK 14 – ODPOVĚDNOST**

#### *14.1 SVĚPRÁVNOST*

Kupující musí před tím, než uskuteční svou Objednávku, prohlásit, že je plně svéprávný k tomu, aby mohl činit kroky podle těchto VPP. SEPHORA nemůže v žádném případě ověřovat svéprávnost návštěvníků Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace a Kupujících. V důsledku této skutečnosti, pokud by určitá osoba, která není plně svéprávná, objednala zboží na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, její právní zástupci (zejména rodiče a opatrovníci) by nesli plnou odpovědnost za tuto Objednávku a museli by za ni především zaplatit příslušnou cenu Objednávky.

#### *14.2 OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI*

Odpovědnost společnosti SEPHORA ze závazků plynoucích z těchto VPP nemůže být uplatňována v případě, pokud by neplnění povinností bylo způsobeno třetí osobou, i když by bylo předvídatelné, vinou Kupujícího anebo v důsledku určité události způsobené vyšší mocí, jak stanoví české právní předpisy, nebo v důsledku jakékoliv jiné události, která nebyla důvodně pod výhradní kontrolou společnosti SEPHORA. Informace přístupné na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci jsou dodávány «ZA DANÉHO STAVU» bez jakékoliv záruky, ať již výslovné nebo předpokládané a týkají se především integrity, přesnosti, aktuálnosti, dodržování práva, dostupnosti, spolehlivosti nebo vyčerpávajícího množství informací, výrobků, příslušenství nebo služeb uváděných na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, nebo také jejich vhodnosti pro použití, které s ním Kupující zamýšlí. SPOLEČNOST SEPHORA NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA PŘÍMÉ NEBO NEPŘÍMÉ ŠKODY, AŽ UŽ PŘEDVÍDATELNÉ, NEBO NIKOLIV A ZPŮSOBENÉ PŘI POUŽÍVÁNÍ WEBOVÉ STRÁNKY A/NEBO MOBOBILNÍ APLIKACE. ZA PŘEDPOKLADU, ŽE BY ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI SEPHORA MĚLA BÝT UPLATNĚNA Z DŮVODU ŠKODY ZPŮSOBENÉ KUPUJÍCÍMU A PŘÍČITATELNÉ VÝHRADNĚ

PROVÁDĚNÍ OBJEDNÁVKY, BUDE TATO ŠKODA OMEZENA NA VÝŠI CENY OBJEDNÁVKY UHRAZENÉ KUPUJÍCÍM SPOLEČNOSTI SEPHORA. Jakákoliv stížnost vznesená proti společnosti SEPHORA uživatelem, čímž se rozumí jakýkoliv Kupující, musí být předložena do šesti měsíců po události, která je předmětem stížnosti.

## **ČLÁNEK 15 - SHROMAŽĎOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

SEPHORA shromažďuje osobní údaje každého Kupujícího a v případě potřeby také osobní údaje adresáta Objednávky. SEPHORA registrovala zpracování osobních údajů zákazníků u českého Úřadu pro ochranu osobních údajů (reg. Č. 00022658). Účely, adresáti a podmínky, za kterých SEPHORA provádí shromažďování a zpracovávání osobních údajů, jsou uvedeny v dokumentu Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

## **ČLÁNEK 16 – ZMĚNY**

SEPHORA si vyhrazuje možnost měnit a aktualizovat Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění. Za účelem informovanosti o těchto případných změnách, SEPHORA doporučuje Kupujícímu a obecně každému uživateli, aby si pravidelně prostudoval VPP, právní informace a Všeobecné podmínky použití a dokument «Osobní údaje & Cookies». Objednávka podléhá VPP platným v okamžiku Objednávky.

## **ČLÁNEK 17 - OBECNÁ USTANOVENÍ**

### *17.1 ČÁSTEČNÁ NEPLATNOST*

Pokud je jedno nebo více ustanovení těchto VPP považováno za neplatné anebo je za takové prohlášeno ze zákona, jiného právního předpisu nebo v důsledku konečného rozhodnutí příslušného soudu, ostatní ustanovení si nadále zachovávají svou právní sílu a rozsah.

### *17.2 ZACHOVÁNÍ PRÁV*

Skutečnost, že se jedna ze Stran nedovolává u druhé Strany plnění některé povinnosti uvedené v těchto VPP, nemůže být do budoucna interpretována jako odstoupení od příslušné povinnosti.

### *17.3 ROZHODNÉ PRÁVO A PŘÍSLUŠNOST SOUDU*

Prodej výrobků společnosti SEPHORA se řídí českým právem bez ohledu na to, v jaké zemi je sídlo Kupujícího a místo předání Objednávky. KAŽDÝ SPOR TÝKAJÍCÍ SE EXISTENCE, INTERPRETACE, VÝKONU NEBO PORUŠENÍ SMLOUVY UZAVŘENÉ MEZI SEPHORA A KUPUJÍCÍM, A TO I V PŘÍPADĚ VÍCE ŽALOVANÝCH, BUDE V PŘÍPADĚ, ŽE NEBUDE DOSAŽENO SMÍRNÉ DOHODY, ŘEŠEN VE VÝHRADNÍ KOMPETENCI PŘÍSLUŠNÝCH ČESKÝCH SOUDŮ ZA POUŽITÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY DLE ČESKÉHO OBČANSKÉHO SOUDNÍHO ŘÁDU.

### *17.4 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ*

Případné spory mezi společnostmi SEPHORA a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Kupující – spotřebitel může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení sporu,

kterým je Česká obchodní inspekce (prostřednictvím kontaktních údajů dostupných na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz)), či spor řešit on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy

(<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>)

Více informací o mimosoudním řešení sporů naleznete na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci. Než-li bude přistoupeno k mimosoudnímu řešení sporu, SEPHORA doporučuje Kupujícímu nejdříve kontaktovat SEPHORA pro vyřešení nastalé situace.

#### *17.5 PLATNOST A ÚČINNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK*

VPP se uplatňují po celou dobu nabízení zboží Společností SEPHORA až do ukončení záručních lhůt. V každém případě doložka «zodpovědnosti» přetrvává až do vypršení VPP.

PŘÍLOHA Č. 1: VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY (Prosíme, vyplňte tento formulář a odešlete jej spolu s číslem vaší Objednávky pouze v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.)

Komu: Sephora s.r.o., Rybná 682/14, Praha 1, PSČ 110 00, Česká republika

Email: [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz)

Tímto vám oznamuji své odstoupení od smlouvy, týkající se prodeje níže uvedeného zboží:

- Objednáno dne (\_\_\_\_\_) (\*) a přijato dne (\_\_\_\_\_) (\*)
- Jméno(a) spotřebitele(ů):
- Adresa(y) spotřebitele(ů):
- Podpis(y) spotřebitele(ů) (pouze v případě oznámení a odeslání tohoto formuláře v papírovém formátu):
- Datum:

(\*) Nehodící se škrtněte

V případě jakýchkoliv dotazů týkajících se sledování vaší Objednávky nebo jejího vrácení nebo v případě potřeby jakýchkoliv dalších informací můžete kontaktovat Zákaznický servis z České republiky na telefonním čísle 840 420 420, v otevírací době Zákaznického servisu uvedené v rubrice Kontaktujte nás na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Verze ze dne 24/05/2023