

## 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. 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

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, a na straně druhé stanovit práva a povinnosti Prodávajícího a Kupujícího při prodeji výrobků. V těchto VPP jsou Kupující a Prodávající nebo SEPHORA dále společně nazýváni jako „Strany“ a samostatně jako „Strana“.

Tyto VPP se vztahují na veškerý prodej výrobků nabízených společnostmi SEPHORA na webové stránce přístupné na doméně [www.sephora.cz](http://www.sephora.cz) (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 společnostmi 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.

Kupní smlouva a tyto VPP jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.

Tyto VPP doplňují [Všeobecné podmínky používání](#) a dokument [Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies](#).

### ČLÁNEK 2 - IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

Obchodní firma: Sephora s.r.o.

Sídlo: Rybná 682/14, 110 00 Praha 1, 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). Prodávající neposkytuje jiný prostředek on-line komunikace.

### 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.

V souladu s § 1820 odst. 1 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (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. Na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci jsou také uvedeny ceny jednotlivých výrobků, které jsou uvedeny včetně daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, kromě nákladů spojených s balením, dodáním a platbou (dobírka) objednávaných výrobků. Ceny výrobků zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány na Webových stránkách či v Mobilní aplikaci. Ceny zboží nejsou přizpůsobovány Kupujícímu na základě automatizovaného rozhodování.

Webové stránky a Mobilní aplikace obsahují také informace o nákladech spojených s balením, dodáním objednávaných výrobků a o způsobu a času jejich dodání, případně o nákladech spojených s platbou (dobírka) objednávaných výrobků.

Veškeré výrobky prodávané Prodávajícím jsou vyrobeny v souladu s platnými právními předpisy České republiky. SEPHORA nenesе žádnou odpovědnost za nerespektování právních předpisů země, do které je výrobek dodáván (např. v případě zakazu některého výrobku apod.). Je tak na Kupujícím, aby si u příslušných úřadů v zemi dodání ověřil možnost 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 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 PREZENTACE ZBOŽÍ A DOSTUPNOST*

Zboží uvedené na Webové stránce či v Mobilní aplikaci má pro Kupující pouze informativní charakter a Prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Nepoužije se ustanovení § 1732 odst. 2 Občanského zákoníku. Prodávající je zejména oprávněn neuzavřít kupní smlouvu v případě, že dotyčný Kupující porušil již dříve uzavřenou smlouvu s Prodávajícím, dále v případě oprávněných pochybností o skutečné identitě Kupujícího nebo v případě zjevných chyb v uváděných informacích o zboží nebo ceně.

Informace o dostupnosti výrobků, poskytované Kupujícímu na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci, jsou poskytovány k okamžiku, kdy jsou zobrazovány na Webových stránkách či v Mobilní aplikaci.

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, dle již uzavřené kupní smlouvy, nebude dostupný, v důsledku čehož se závazek Prodávajícího k jeho dodání Kupujícímu může stát pro Prodávajícího nespelnitelným a v takovém případě závazek Prodávajícího zanikne pro nemožnost plnění ve smyslu ustanovení § 2006 odst. 1 Občanského zákoníku. Prodávající nicméně ujistí Kupujícího ve smyslu uvedeného ustanovení Občanského zákoníku, že splnění závazku Prodávajícího k dodání objednaného výrobku dle již uzavřené kupní smlouvy 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 uzavření kupní smlouvy, 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 uzavření kupní smlouvy 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 uzavření kupní smlouvy bude na straně Prodávajícího zjištěna výše uvedená nedostupnost některých objednaných položek Objednávky, bude celá Objednávka Kupujícího 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 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.

Stejně bude postupováno také v případě zjištěné nedostupnosti zboží před okamžikem uzavření kupní smlouvy.

### 3.3 UŽIVATELSKÝ ÚČET

Webové stránky ani Mobilní aplikace neumožňují provádět objednávání zboží bez předchozí registrace nebo přihlášení do již existujícího uživatelského účtu SEPHORA (dále jen „Uživatelský účet“).

Registraci a/nebo přihlášení do Uživatelského účtu může Kupující provést na Webových stránkách či v Mobilní aplikaci vyplněním požadovaných údajů, které musejí být správné a platné. Registrace a vytvoření Uživatelského účtu může být podmíněno dosažením minimálního věku Kupujícího, o čemž bude Kupující informován na začátku registrace, a v takovém případě může být Kupující vyzván, aby v rámci procesu registrace potvrdil dosažení minimálního věku ke zřízení Uživatelského účtu. Další podrobnosti ohledně podmínek Uživatelského účtu a jeho užívání budou Kupujícímu poskytnuty v průběhu registrace. V rámci registrace Uživatelského účtu je vytvořeno jméno a heslo zajišťující zabezpečení účtu, které se Kupující zavazuje nesdělil třetím osobám a chránit jejich důvěrnost před zneužitím. Kupující se zavazuje nezpřístupnit svůj Uživatelský účet třetím osobám.

Prodávající považuje veškeré údaje uvedené Kupujícím v Uživatelském účtu a při Objednávce za správné a platné. Kupující má povinnost při změně uložených údajů bez zbytečného odkladu dané údaje v Uživatelském účtu aktualizovat.

Uživatelský účet nemusí být Kupujícímu dostupný nepřetržitě zejména z důvodu nutnosti provádění občasné údržby hardwarového a softwarového či jiného technického vybavení.

### 3.4 OBJEDNÁVKA

Každá objednávka představuje souhlas s těmito VPP, [Všeobecnými podmínkami používání](#) a s dokumentem [Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies](#), které jsou nedílnou součástí kupní smlouvy uzavřené mezi Stranami. Ujednání ve smlouvě, která jsou odchylná od těchto VPP, [Všeobecných podmínek používání](#) a dokumentu [Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies](#), však mají přednost.

Pro objednání zboží vyplní Kupující prostřednictvím svého Uživatelského účtu objednávkový formulář na Webových stránkách či v Mobilní aplikaci. Objednávkový formulář obsahuje zejména informace o:

- objednávaném zboží, které Kupující „vloží“ do elektronického nákupního košíku;
- kupní ceně za zboží a o zvoleném způsobu její úhrady, údaje o požadovaném způsobu dodání objednávaného zboží; a
- nákladech spojených s dodáním zboží či platbou (dobírka).

Před učiněním objednávky má Kupující možnost zkontrolovat a změnit vstupní údaje, které do objednávky vložil a opravit případné chyby. Údaje uvedené v objednávce jsou Prodávajícím považovány za správné. Celková cena objednaného zboží včetně nákladů spojených s jeho dodáním a s platbou (dobírka) bude uvedena ve shrnutí před odesláním Objednávky

Prodávající může Kupujícímu v konkrétním případě v rámci procesu objednávání nabídnout také poskytnutí bezplatného vzorku či více vzorků dalších výrobků či jiného dárku dle výběru Prodávajícího. Poskytování vzorků a dárků Kupujícímu Prodávajícím však trvá pouze do vyčerpání zásob. Je-li společně se zbožím poskytnut Kupujícímu bezplatný vzorek či jiný dárek a dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy, není tímto darovací smlouva ohledně takového vzorku a/nebo dárku dotčena a Kupující tedy není povinen vrátit Prodávajícímu poskytnutý vzorek a/nebo dárek.

Při tvorbě Objednávky má Kupující v některých případech možnost zadat v objednávkovém formuláři slevový kód poskytnutý Prodávajícím, čímž dojde ke snížení celkové ceny Objednávky. Slevový kód není možné uplatňovat opakovaně, ani nelze slevové kódy vzájemně kombinovat. Hodnota uplatněného slevového kódu se rovnoměrně rozpočítává mezi všechny položky v Objedávce, na kterou byl slevový kód uplatněn, a to v případech zboží, pro které je možné takový slevový kód uplatnit. Prodávající je oprávněn neumožnit uplatnění slevového kódu na některé nabízené výrobky, o čemž bude Kupující před dokončením objednávkového procesu informován v rozhraní objednávkového formuláře. Slevový kód nelze uplatnit zejména na výrobky značky TATA HARPER, THE ORDINARY, PAT MC GRATH, RARE, RARE BEAUTY, HUDA GLOWISH, dárkovou kartu SEPHORA, již zlevněné výrobky a další vybrané zboží, a to vždy ledaže bude v konkrétním případě uvedeno jinak.

Kupující má možnost prostřednictvím objednávkového formuláře objednat dárkové zabalení zboží. Dárkové zabalení zboží je Prodávajícím poskytováno zdarma.

Potvrdí-li Kupující svou Objednávku kliknutím na tlačítko «ZAPLATIT» (dříve a dále jen „Objednávka“), souhlasí tím s obsahem a podmínkami příslušné Objednávky, zejména s těmito VPP a současně bere na vědomí, že se zavazuje k zaplacení, tj. Objednávka představuje závazek Kupujícího provést platbu za objednané zboží, s jejichž cenou, objemem, vlastnostmi, množstvím a dodacími lhůtami vyjadřuje Kupující provedením Objednávky svůj souhlas.

Po stisknutí tlačítka «ZAPLATIT» již Kupující nemůže svoji Objednávku sám dle své volby zrušit. Obdržení Objednávky bude Kupujícímu neprodleně potvrzeno ze strany Prodávajícího prostřednictvím elektronické pošty, a to na adresu elektronické pošty Kupujícího uvedenou v Objedávce či v Uživatelském účtu.

Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru Objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat Kupujícího o dodatečné potvrzení Objednávky (například e-mailem, písemně či telefonicky).

Kupní smlouva mezi Prodávajícím a Kupujícím vzniká doručením přijetí Objednávky (akceptací), jež je Prodávajícím zasláno Kupujícímu elektronickou poštou, a to na e-mailovou adresu Kupujícího uvedenou v Objedávce či v Uživatelském účtu. Prodávající vydá Kupujícímu potvrzení o uzavřené smlouvě v textové podobě v přiměřené době po jejím uzavření, nejpozději však v okamžiku dodání objednaného zboží nebo před tím, než začne poskytovat službu. Prodávající poskytne Kupujícímu v textové podobě kromě znění kupní smlouvy i znění VPP.

SEPHORA doporučuje Kupujícímu, aby si uschoval veškeré zprávy zaslané elektronickou poštou v tištěné nebo elektronické podobě. Kupující je informován o tom, že zprávy budou zaslány na adresu

elektronické pošty uvedenou Kupujícím v identifikačních údajích poskytnutých Objednávce či uvedených v Uživatelském účtu.

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 (zejména náklady na internetové připojení) si hradí Kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

Poprodejní servis není Prodávajícím poskytován.

Kupující bere na vědomí, že koupě některého zboží může být omezena dosažením minimálního věku Kupujícího.

Je-li to potřebné s ohledem na povahu prodáváného zboží, způsob a dobu jeho užívání, je Prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v písemném návodu a aby byly srozumitelné. V takovém případě Prodávající poskytne Kupujícím návod k objednanému zboží na trvalém nosiči dat. Návod v listinné podobě poskytne Prodávající Kupujícím, pokud o to Kupující požádá a není-li to s ohledem na okolnosti nebo způsob uzavření kupní smlouvy či vlastnosti daného zboží nepřiměřené.

Nákupy prováděné prostřednictvím Webových stránek a/nebo Mobilní aplikace jsou vyhrazeny zákazníkům jako spotřebitelům mimo rámec jejich podnikatelské činnosti pro jejich soukromé použití.

## **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. Prodávající informuje Kupujícího zřetelným způsobem nejpozději na začátku objednávkového procesu o tom, jaké způsoby platby jsou přijímány. 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 Mobilní aplikaci jsou následující: Visa a MasterCard.

Platba prostřednictvím platební karty je umožněna v případě následujících způsobů doručení, ledaže Prodávající určí jinak, o čemž bude Kupující informován na začátku objednávkového procesu:

- doručení prostřednictvím přepravní služby (např. DPD),
- doručení prostřednictvím služby Zásilkovna,
- doručení prostřednictvím služby Click&Collect,
- doručení na výdejní místo.

#### **4.1.2 Dárková karta SEPHORA**

Kupující má možnost na Webových stránkách, v Mobilní aplikaci či v kamenných obchodech SEPHORA zakoupit fyzickou či elektronickou dárkovou kartu SEPHORA vydávanou Prodávajícím.

Dárková karta SEPHORA může být čerpána na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci jednorázově nebo vícekrát, a to až do výše její jmenovité hodnoty. Dárkovou kartu SEPHORA je k platbě

na Webových stránkách či v Mobilní aplikaci možné využít při způsobu doručení prostřednictvím přepravní služby (DPD), služby Zásilkovna a při doručení na výdejní místo, ledaže Prodávající určí jinak, o čemž bude Kupující informován na začátku objednávkového procesu. Objednávka může být případně doplněna jiným způsobem úhrady akceptovaným SEPHORA.

Další podrobnosti ohledně podmínek nákupu, uplatnění a použití dárkové karty SEPHORA jsou obsaženy v Obchodních podmínkách pro dárkové karty, které tvoří přílohu těchto VPP.

#### **4.1.3 Dobírka**

Zboží zaplatíte dopravci při dodání přímo na Vámi určené adrese. Platbu prostřednictvím dobírky je možné využít při způsobu doručení prostřednictvím přepravní služby (DPD) anebo služby Zásilkovna. Externí dopravci obvykle umožňují úhradu dobírky platební kartou i v hotovosti, nicméně variantu úhrady platební kartou nemůžeme u všech externích dopravců garantovat s ohledem na vybavenost dopravců v dané lokalitě či dočasné technické komplikace. Platba prostřednictvím dobírky je zpoplatněna paušální částkou ve výši 30,- Kč.

#### **4.2 CENA ZBOŽÍ**

Kupující je povinen zaplatit Prodávajícímu společně s kupní cenou za zboží také náklady spojené s balením, dodáním a platbou (dobírka) Objednávky v ujednané výši. Součástí kupní ceny se dále rozumí i výše uvedené náklady, není-li uvedeno výslovně jinak.

Případné slevy z ceny zboží poskytnuté Prodávajícím Kupujícímu nelze vzájemně kombinovat, není-li v konkrétním případě výslovně uvedeno jinak.

#### **4.3. ZPŮSOBY ÚHRADY**

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

V případě platby na dobírku, ve výdejně zásilek anebo v prodejně SEPHORA uhradí Kupující kupní cenu při převzetí zboží. V ostatních případech Kupující uhradí kupní cenu do 2 dnů od uzavření kupní smlouvy. V případě bezhotovostní platby je kupní cena zaplacená připsáním na účet Prodávajícího, v ostatních případech je zaplacená okamžikem provedení platby.

Prodávající nepožaduje od Kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Prodávající je nicméně oprávněn požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před expedicí zboží Kupujícímu. Vylučuje se použití ustanovení § 2119 odst. 1 Občanského zákoníku.

Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Prodávající vystaví Kupujícímu po uhrazení kupní ceny zboží daňový doklad (fakturu) a zašle jej v elektronické podobě na e-mail Kupujícího uvedený v Objednávce či v Uživatelském účtu.

#### **4.4 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 předány v souladu s právními předpisy třetí osobě, a to v rozsahu vyžadovaném zákonem. V takovém

případě se dané informace zpracovávají v souladu se [Zásadami 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*

Zboží objednané Kupujícím v souladu s ustanoveními těchto VPP bude dodáno způsobem zvoleným Kupujícím v Objednávce.

Pakliže je způsob dopravy ujednáán na základě zvláštního požadavku Kupujícího, nese Kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.

V případě, že Prodávající nabízí dopravu zboží zdarma, vzniká Kupujícímu právo na bezplatnou dopravu zboží v případě, že cena dopravovaného zboží dosáhne v součtu alespoň minimální částky uvedené v Mobilní aplikaci či na Webových stránkách zde: [Jaké způsoby dopravy nabízíme a jaké jsou dodací lhůty? \(sephora.cz\)](#). Pro vznik práva Kupujícího na bezplatnou dopravu zboží je rozhodující cena zboží v rámci jedné Objednávky; ceny dopravovaného zboží v rámci více Objednávek nelze slučovat ani kombinovat pro účely vzniku práva Kupujícího na bezplatnou dopravu zboží.

Odstoupí-li Kupující částečně od kupní smlouvy tak, že cena zboží, u kterého nedošlo k odstoupení od smlouvy Kupujícím, nedosahuje v součtu minimální stanovenou cenu, právo Kupujícího na dopravu zboží zdarma zaniká a Kupující je povinen dopravu zboží Prodávajícímu uhradit.

Kupující je povinen zboží převzít a zaplatit. Je-li Prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené Kupujícím v Objednávce, je Kupující povinen převzít zboží při dodání. Nebezpečí škody na zboží přechází na Kupujícího v okamžiku převzetí zboží. Pakliže Kupující zboží nepřevzme, s výjimkou oprávněného odmítnutí převzetí dle těchto VPP, přechází nebezpečí škody na zboží na Kupujícího v okamžiku, kdy měl možnost zboží převzít, avšak k převzetí nedošlo z důvodů na straně Kupujícího.

V případě, že je z důvodů na straně Kupujícího nutno zboží doručovat na žádost Kupujícího opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v Objednávce, je Kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

Kupující bude o průběhu doručování průběžně informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím v Objednávce nebo v Uživatelském účtu nebo prostřednictvím SMS zprávy zaslané na telefonní číslo uvedené tamtéž. Nepřevzme-li si Kupující z důvodů na své straně zboží ve lhůtách stanovených zvoleným dopravcem, kupní smlouva se automaticky zrušuje od počátku. O zrušení kupní smlouvy je Kupující vyrozuměn opět prostřednictvím e-mailu či SMS zprávy.

Prodávající je v takovém případě oprávněn požadovat po Kupujícím úhradu nákladů marného dodání zboží z důvodu nedostatku součinnosti Kupujícího ve sjednané či v nezbytně nutné výši. Prodávající je oprávněn započít svůj nárok na úhradu těchto nákladů vůči případnému nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny, která v takovém případě bude vrácena Kupujícímu ve zbývající výši. V záležitostech výslovně neupravených v tomto ustanovení se přiměřeně použije článek 6 těchto VPP.

Bližší informace týkající se podmínek a lhůt pro doručování jsou uvedeny v příslušných dokumentech zvoleného dopravce.

## 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.

Prodávající informuje Kupujícího zřetelným způsobem nejpozději na začátku objednávkového procesu o tom, zda platí nějaká omezení pro dodání zboží nebo poskytnutí služby.

## 5.3 VADY, NEDOSTATKY A POŠKOZENÁ ZÁSILKA

### 5.3.1 Obecná ustanovení

Kupující nebo adresát Objednávky je při převzetí zboží povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit dopravci či jiné předávající osobě (pracovníkovi výdejního místa či pracovníkovi Prodávajícího). V případě, že zásilka bude neúplná nebo poškozená (např. bude porušen její obal v důsledku neoprávněného vniknutí do zásilky), nemusí Kupující nebo adresát Objednávky zásilku převzít z důvodu závadného stavu zásilky. Tímto nejsou dotčena práva Kupujícího z titulu odpovědnosti Prodávajícího za vady zboží a další práva Kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

### 5.3.2 Postupy pro případ závadného stavu přepravovaných zásilek:

Pokud je výše popsáný závadný stav zásilky zjištěn v přítomnosti zaměstnance dopravce, doporučuje Prodávající, aby Kupující postupoval následovně:

- Kupující nebo adresát Objednávky může odmítnout doručení přepravované zásilky. Své konkrétní výhrady ohledně zjištěného závadného stavu zásilky Kupující písemně zaznamená dle pokynů dopravce (např. v dodacím listu). Kupující se bude řídit případnými dalšími pokyny dopravce platnými pro daný způsob doručení.
- Kupující nebo adresát Objednávky poté oznámí odmítnutí převzetí zásilky e-mailem na adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz) a k oznámení ideálně přiloží písemný záznam dle předchozího bodu. Kupující bude dále postupovat dle instrukcí Prodávajícího.

Pokud je výše popsáný závadný stav zásilky zjištěn bez přítomnosti zaměstnance dopravce, doporučuje Prodávající, aby Kupující postupoval následovně:

- Kupující nebo adresát Objednávky závadný stav zásilky oznámí Prodávajícímu e-mailem na adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz). Kupující v oznámení uvede své konkrétní výhrady ohledně zjištěného závadného stavu, ideálně včetně popisu a fotografie poškození zásilky. Pro rychlejší vyřízení záležitosti doporučuje Prodávající, aby Kupující k oznámení připojil také vyplněný a podepsaný formulář „Čestné prohlášení“, který je dostupný [[zde](#)]. Kupující bude dále postupovat dle instrukcí Prodávajícího.

Na zákaznické lince SEPHORA na telefonním čísle 840 420 420 může Kupující získat další informace včetně informace ohledně aktuálního stavu vyřízení závadného stavu Objednávky a dalšího postupu.

#### 5.4 DODACÍ LHŮTY

Dodací lhůty do České republiky a na Slovensko platné pro jednotlivé způsoby doručení Objednávky jsou zveřejněny v podmínkách dodání uveřejněných na Webových stránkách zde: [Jaké způsoby dopravy nabízíme a jaké jsou dodací lhůty? \(sephora.cz\)](#) a/nebo v Mobilní aplikaci. Termíny dodání pro ostatní země jsou k dispozici na Webových stránkách zde: [Jak nechat zboží doručit do zahraničí a jaké jsou dodací lhůty? \(sephora.cz\)](#) a/nebo v Mobilní aplikaci.

Má-li SEPHORA Kupujícímu Objednávku odeslat, považuje se za dodanou Kupujícímu v okamžiku, kdy ji Kupujícímu nebo adresátovi Objednávky doručí dopravce.

Není-li v Objednávce sjednán čas plnění, zavazuje se Prodávající, že odešle objednané zboží Kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření kupní smlouvy, nejpozději však do 30 dnů, pokud u jednotlivého zboží není uvedena jiná lhůta dodání. V případě platby předem bude objednané zboží odesláno až po připsání platby kupní ceny na účet Prodávajícího.

V případě prodlení SEPHORA s dodáním Objednávky, má Kupující možnost odstoupit od smlouvy, a to za následujících podmínek:

- nesplní-li SEPHORA svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté jí Kupujícím ve výzvě zaslané zákaznickému servisu SEPHORA, anebo
- i bez dodatečné lhůty v případě, že SEPHORA odmítla Objednávku dodat nebo je její dodání v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření kupní smlouvy anebo Kupující sdělil SEPHORA před uzavřením kupní smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.

Výše uvedenou výzvu anebo oznámení o odstoupení od smlouvy může Kupující zaslat e-mailem na e-mailovou adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz), nebo písemně na adresu Sephora s.r.o., Rybná 682/14, Praha 1, PSČ: 100 00, Česká republika. Po odstoupení od smlouvy vrátí Prodávající Kupujícímu bez zbytečného odkladu veškeré částky, které mu zaplatil a které Prodávající obdržel na základě předmětné Objednávky; v záležitostech výslovně neupravených tímto ustanovením se přiměřeně použije článek 6 těchto VPP.

#### 5.5 SLUŽBA „CLICK & COLLECT“

Služba „Click & Collect“ představuje zvláštní službu pro Kupujícího při nákupu výrobků SEPHORA prostřednictvím Webových stránek anebo Mobilní aplikace. Kupující si výslovně službu *Click & Collect* vybírá v rámci objednávkového procesu.

Služba *Click & Collect* umožňuje Kupujícímu, aby si Objednávku osobně vyzvedl na vybrané prodejně SEPHORA. Kupující má nadále možnost zvolit i jiný způsob dodání Objednávky dle těchto VPP.

Podmínkou pro využití služby *Click & Collect* je její dostupnost pro konkrétní výrobek na vybrané prodejně SEPHORA. Informace o dostupnosti služby *Click & Collect* bude Kupujícímu poskytnuta při výběru jednotlivých výrobků v rámci objednávkového procesu.

Pokud si Kupující zvolí dodání Objednávky prostřednictvím služby *Click & Collect*, bude Objednávka dodána do vybrané prodejny SEPHORA k jejímu vyzvednutí Kupujícím, nejdříve však 2 hodiny po

uzavření kupní smlouvy. Připravenou Objednávku si Kupující může vyzvednout pouze během otevírací doby vybrané prodejny SEPHORA, která je uvedena na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

Doba dodání Objednávky v rámci služby *Click & Collect* závisí zejména na dostupnosti objednaného výrobku a otevírací době vybrané prodejny SEPHORA. Objednávky učiněné Kupujícím méně než 2 hodiny před koncem otevírací doby vybrané prodejny SEPHORA, na kterou má být Objednávka dodána, budou zpravidla zpracovány nejdříve následující den podle otevírací doby vybrané prodejny.

Při využití služby *Click & Collect* nebude SEPHORA účtovat Kupujícímu cenu za dopravu Objednávky.

Kupující bude o průběhu doručování, včetně informace o připravení Objednávky k vyzvednutí na vybrané prodejně SEPHORA, průběžně informován prostřednictvím e-mailu zasláného na e-mailovou adresu uvedenou Kupujícím v Objednávce nebo v Uživatelském účtu nebo prostřednictvím SMS zprávy zasláné na telefonní číslo uvedené tamtéž.

Kupující je povinen vyzvednout si Objednávku na vybrané prodejně SEPHORA do 7 dnů ode dne odeslání informace o připravení Objednávky k vyzvednutí Kupujícímu. V případě, že si Kupující nevyzvedne Objednávku ve stanovené lhůtě, kupní smlouva se automaticky zrušuje od počátku. O zrušení kupní smlouvy je Kupující vyrozuměn opět prostřednictvím e-mailu či SMS zprávy.

V ostatním se na podmínky dodání Objednávky v režimu *Click & Collect* obdobně aplikují ostatní ustanovení článku 5 těchto VPP.

## 5.6 ODKAZ NA DODACÍ PODMÍNKY

Všechny nabízené způsoby dodání zboží, náklady na dodání zboží i podmínky jednotlivých způsobů dodání se řídí aktuálním ceníkem a podmínkami dodání, které se nachází na Webových stránkách zde: [Jaké způsoby dopravy nabízíme a jaké jsou dodací lhůty? \(sephora.cz\)](#) a [Jak nechat zboží doručit do zahraničí a jaké jsou dodací lhůty? \(sephora.cz\)](#) a/nebo v Mobilní aplikaci.

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

### 6.1. LHŮTA PRO ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

Kupující má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 30 dnů, přičemž tato lhůta končí uplynutím 30 dnů ode dne, kdy Kupující nebo jím určená třetí osoba odlišná od dopravce převezme:

- zboží; nebo
- poslední kus zboží, objedná-li Kupující v rámci jedné Objednávky více kusů zboží, které jsou dodávány samostatně; nebo
- poslední položku nebo část dodávky zboží sestávajícího z několika položek nebo částí; nebo
- první dodávku zboží, je-li ve smlouvě ujednána pravidelná dodávka zboží po ujednanou dobu.

V ostatních případech lhůta končí uplynutím 30 dnů ode dne uzavření smlouvy.

Lhůta pro odstoupení od smlouvy je zachována, pokud Kupující odešle nebo předá oznámení o odstoupení od smlouvy Prodávajícímu před uplynutím příslušné lhůty.

Uvedená lhůta slouží k tomu, aby se Kupující mohl seznámit s povahou, vlastnostmi a funkčností zboží. Kupující nemusí uvádět důvod, pro který od smlouvy odstoupí.

Kupující je oprávněn od smlouvy odstoupit i kdykoliv před dodáním zboží.

Podrobnosti odstoupení od smlouvy ohledně nákupu dárkové karty SEPHORA jsou blíže upraveny v článku 3 Obchodních podmínek pro dárkové karty, které tvoří přílohu těchto VPP.

## *6.2. ZBOŽÍ VYLOUČENÉ Z PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY*

Kupující bere na vědomí, že právo na odstoupení od smlouvy nemůže být uplatněno v případech uvedených v ustanovení § 1837 Občanského zákoníku, tj. zejména v případě smlouvy:

- o dodávce zboží vyrobeného podle požadavků Kupujícího nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám (především v případě gravírování); nebo
- o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, jakož i zboží, které bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíseno s jiným zbožím; nebo
- o dodávce zboží v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů není vhodné vrátit poté, co jej Kupující porušil (např. kosmetické výrobky určené k péči či líčení); nebo
- o přepravě zboží, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období, což je typicky případ Objednávky; nebo
- o poskytování služeb, jestliže byly v plném rozsahu poskytnuty; Prodávající současně informuje Kupujícího a tento bere na vědomí, že v případě plnění služby za úplatu právo Kupujícího na odstoupení od smlouvy zaniká, pokud plnění služby započalo s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, přičemž právo odstoupit od smlouvy v takovém případě zaniká poskytnutím plnění v celém rozsahu; nebo
- o dodávce zboží nebo služby, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli Prodávajícího a k němuž může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy; nebo
- o dodání alkoholických nápojů, jejichž cena byla ujednána v době uzavření smlouvy s tím, že dodání je možné uskutečnit až po uplynutí 30 dnů a jejichž skutečná hodnota závisí na výchylných trhu nezávislých na vůli Prodávajícího; nebo
- o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej Kupující porušil; nebo
- o dodávce novin, periodik nebo časopisů s výjimkou smluv o předplatném na jejich dodávání; nebo
- o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním; v případě plnění za úplatu, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem Kupujícího před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy, Kupující byl poučen, že tím právo odstoupit od smlouvy zaniká, a prodávající mu poskytl potvrzení dle zákona; nebo
- o neodkladné opravě nebo údržbě, která má být provedena v místě určeném Kupujícím na jeho výslovnou žádost; to však neplatí pro provedení jiných než vyžádaných oprav či dodání jiného zboží než náhradních dílů nutných k provedení opravy nebo údržby; nebo
- o ubytování, nájmu dopravního prostředku, stravování nebo využití volného času, pokud má být podle smlouvy plněno k určitému datu nebo v určitém období,
- uzavírané na základě veřejné dražby podle jiného zákona, které může být Kupující fyzicky přítomen.

Tato ustanovení se uplatňují, aniž by byla dotčena práva Kupujícího uvedená v článku 8 těchto VPP, který zůstává plně použitelný.

## *6.3. ZPŮSOBY VÝKONU PRÁVA NA ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY*

Kupující může odstoupit od smlouvy jakýmkoli jednoznačným prohlášením učiněným vůči Prodávajícímu (např. dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo e-mailem). Odstoupení od smlouvy může Kupující zasílat na adresu Sephora s.r.o., Rybná 682/14, 110 00 Praha 1, Česká republika, nebo e-mailem na adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz).

Kupující může dle své volby pro odstoupení od smlouvy použít i vzorový formulář, který je k dispozici na Webových stránkách zde: [Odstoupení od kupní smlouvy \(sephora.cz\)](#). Prodávající v takovém případě bez zbytečného odkladu potvrdí Kupujícímu jeho přijetí v textové podobě prostřednictvím e-mailu. Kupující je informován o tom, že použití formuláře o odstoupení od smlouvy usnadňuje zpracování odstoupení od smlouvy Prodávajícím. Kupujícímu je tedy doporučeno, aby použil tento formulář.

Prodávající doporučuje, aby Kupující v odstoupení od smlouvy uvedl také datum koupě, datum převzetí zboží či číslo Objednávky.

Zboží musí být Kupujícím zasláno nebo předáno zpět Prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů ode dne, kdy došlo k odstoupení od smlouvy, ledaže mu Prodávající nabídne, že si zboží sám vyzvedne; lhůta je zachována, pokud Kupující odešle zboží před jejím uplynutím.

Kupující může zboží vrátit jedním z následujících způsobů:

- vrátit předmětné zboží osobně do některé z prodejen SEPHORA, která se nachází na území České republiky;
- zaslat předmětné zboží (zásilkou nebo balíkem atd.) na adresu uvedenou v článku 6.3.2 těchto VPP.

Výrobky by měly být vráceny zpět společnosti SEPHORA v bezvadném stavu (zejména nepoškozené), kompletní (zejména s veškerým příslušenstvím a s návody) a pokud možno v původním balení.

V souladu s ustanovením § 1833 Občanského zákoníku je Kupující vůči Prodávajícímu odpovědný za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku jiného nakládání s tímto zbožím, než je nutné k tomu, aby se Kupující seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Prodávající je v takovém případě oprávněn vůči Kupujícímu uplatnit nárok na náhradu snížení hodnoty zboží a započítat jej vůči nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy, jejímž předmětem je poskytování služeb a Kupující požádal Prodávajícího, aby poskytování služeb začalo během lhůty pro odstoupení od smlouvy, avšak plnění nebylo Prodávajícím dosud splněno, zaplatí Kupující Prodávajícímu částku úměrnou rozsahu poskytnutého plnění do okamžiku, než Kupující informoval Prodávajícího o odstoupení od smlouvy, a to v porovnání s celkovým rozsahem plnění uvedeným ve smlouvě.

### **6.3.1. Vrácení zboží na prodejnu SEPHORA**

Vrácení zboží na prodejnu je možné provést ve všech prodejnách SEPHORA v České republice způsobem uvedeným v tomto článku 6.3 VPP.

Je doporučeno, aby Kupující při vrácení zboží na prodejnu předložil vytištěnou fakturu k Objednávce, která byla Prodávajícím zaslána e-mailem a vyplněný formulář o odstoupení od smlouvy, či jiný dokument o odstoupení.

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

Vrácení zboží balíkem nebo poštovní zásilkou je možné provést způsobem uvedeným v tomto článku 6.3 VPP, a to zasláním zboží na následující adresu:

Sephora Nový Smíchov – e-shop  
Plzeňská 8  
150 00 Praha 5  
Česká republika

Kupující zabalí zboží tak, aby bylo maximálně chráněno při přepravě, ideálně do původního balení a zašle ho spolu s vyplněným formulářem o odstoupení od smlouvy, či jiným prohlášením o odstoupení od smlouvy.

#### *6.4. DŮSLEDKY VÝKONU PRÁVA NA Odstoupení od smlouvy*

V případě odstoupení od smlouvy dle tohoto článku 6 se smlouva od počátku ruší.

Prodávající vrátí peněžní prostředky přijaté od Kupujícího na základě kupní smlouvy, zejména kupní cenu včetně nákladů na dodání zboží dle Objednávky do 14 dnů ode dne, kdy Prodávajícímu došlo odstoupení Kupujícího od smlouvy, a to stejným způsobem, jakým je Prodávající od Kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté Kupujícím již při vrácení zboží Kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím Kupující bude souhlasit a nevzniknou mu tím další náklady. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí Prodávající Kupujícímu náklady na dodání zboží v plné výši. V případě, že bylo Kupujícímu zboží dodáno bezplatně, pak Kupující nemá nárok na náhradu nákladů na dodání zboží.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy, Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky Kupujícímu dříve, než obdrží od Kupujícího vrácené zboží, nebo než mu Kupující prokáže, že zboží odeslal, podle toho, co nastane dříve.

Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je Prodávající oprávněn započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

V souladu s § 1820 odst. 1 písm. j) Občanského zákoníku Prodávající informuje Kupujícího a Kupující bere na vědomí, že přímé náklady spojené s vrácením zboží Prodávajícímu nese Kupující. Prodávající současně upozorňuje Kupujícího a tento bere na vědomí, že Kupující ponese také přímé náklady spojené s vrácením zboží, které pro svou povahu nemůže být vráceno obvyklou poštovní cestou (např. rozměrné zboží); Prodávající v této souvislosti upozorňuje Kupujícího a tento bere na vědomí, že výše nákladů na vrácení takového zboží může být vysoká v závislosti zejména na povaze, rozměru a váze zboží, přičemž konkrétní výše nákladů bude stanovena na základě cenových podmínek dopravce zvoleného Kupujícím (v případě, že Kupující v Objednávce zvolí dodání zboží konkrétním dopravcem na adresu, z níž bude zboží posláno také vracet, pak Prodávající odhaduje, že náklady na vrácení takového zboží ze stejné adresy a shodným dopravcem budou vzájemně obdobné).

Uvedené neplatí v případě, kdy dodané výrobky nebudou odpovídat výrobkům podle Objednávky (v případě takové neshody nese předmětné účelné přímé náklady spojené s vrácením zboží Prodávající).

Pokud Kupující odstoupí od smlouvy dle tohoto článku 6 VPP, závazky ze všech vedlejších smluv mezi Prodávajícím a Kupujícím zanikají současně se závazkem z hlavní smlouvy, aniž by to Kupujícímu

způsobilo náklady (až na zákonné výjimky zejména dle ustanovení § 1833 a 1834 Občanského zákoníku); vedlejší smlouvou podle tohoto ustanovení je smlouva, jejímž předmětem je plnění související s plněním poskytovaným na základě kupní smlouvy, a toto plnění je poskytováno Prodávajícím nebo třetí osobou na základě vzájemného ujednání mezi nimi (např. smlouva, na jejímž základě získává Kupující finanční prostředky pro úhradu zboží nebo služeb, které souvisejí s uzavřenou kupní smlouvou).

#### *6.5. Zjednání nápravy v případě nekalé obchodní praktiky*

Kupující je informován, že pokud by jeho práva byla dotčena nekalou obchodní praktikou Prodávajícího, může Kupující vedle nároků plynoucích z Občanského zákoníku odstoupit od smlouvy do 90 dnů ode dne jejího uzavření, ledaže Prodávající prokáže, že je to s ohledem na předmět smlouvy, povahu a závažnost nekalé obchodní praktiky nepřiměřené; v záležitostech výslovně neupravených tímto ustanovením se přiměřeně použije článek 6 těchto VPP. Kupující může rovněž namísto odstoupení od smlouvy požadovat přiměřené snížení kupní ceny v rozsahu odpovídajícím povaze a závažnosti nekalé obchodní praktiky.

### **ČLÁNEK 7 - SEPHORA+**

#### *7.1 PRODEJNÍ POSTUP SEPHORA+*

Tyto VPP 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 Kupujícímu na jím určenou dodací adresu (dále jen „Sephora+“).

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

Objedávka 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+*

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

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

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

V souladu s § 1820 odst. 1 písm. a) Občanského zákoníku má Kupující možnost se před uskutečněním své objednávky seznámit s hlavními vlastnostmi Sephora+ výrobků, které si chce objednat. Veškeré tyto informace budou Kupujícímu 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 svoji objednávku prostřednictvím Sephora+ za asistence zaměstnance SEPHORA.

Zaměstnanec SEPHORA poskytne Kupujícímu přístup do zvláštní aplikace Sephora+, v níž dojde k výběru Sephora+ výrobků, které chce Kupující zakoupit, k identifikaci Kupujícího prostřednictvím zjištění jeho základních identifikačních údajů nezbytných pro uzavření kupní smlouvy, k výběru způsobu a adresy místa dodání Sephora+ výrobku Kupujícímu, 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. 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, 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 Uživatelského účtu, nebude mu tento účet zřízen a objednávka v rámci Sephora+ nebude realizována.

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

Pokud je Kupující registrován v rámci věrnostního programu „Sephora Unlimited“ (dále jen „Věrnostní program“), bude mu nákup učiněný prostřednictvím Sephora+ započten jako nákup v SEPHORA pro účely Věrnostního programu, pokud:

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

Pokud Kupující není registrován v rámci Věrnostního programu, může být během provádění objednávky ve zvláštní aplikaci Sephora+ registrován do tohoto Věrnostního programu, pokud o to projeví zájem a odsouhlasí podmínky Věrnostního programu. Registrace do Věrnostního programu není možná bez existujícího Uživatelského účtu, na nějž bude registrace navázána. Registrace Kupujícího do Věrnostního programu bude propojena s Uživatelským účtem Kupujícího, který již existoval před učiněním objednávky v rámci Sephora+, nebo který byl zřízen během provádění této objednávky v souladu s článkem 7.4.1 těchto VPP. Pokud bude Kupující řádně zaregistrován do

Věrnostního programu, bude mu nákup učiněný prostřednictvím Sephora+ započten jako nákup v SEPHORA pro účely Věrnostního programu.

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

Objednávka 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 Kupující, co byl Kupující řádně identifikován prostřednictvím svého Uživatelského účtu, již existujícího nebo nově zřízeného v rámci objednávky, dále poté co byla Kupujícímu poskytnuta možnost registrace nákupu v rámci Věrnostního programu a co byl Kupující 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 nebo kterou uvedl v rámci objednávky ve zvláštní aplikaci 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. Kupující po zaplacení obdrží účetní a daňový doklad (účtenku).

Platbu lze provést prostřednictvím všech platebních způsobů dostupných ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA, tj. zejména prostřednictvím platebních karet za podmínek dle článku 4.1.1 těchto VPP nebo dárkových karet SEPHORA dle článku 4.1.2, ale dále také 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.

#### **7.4.5 SLEVA Z KUPNÍ CENY**

Při placení objednávky v souladu s článkem 7.4.4 těchto VPP může být Kupujícímu poskytnuta sleva z kupní ceny objednaných Sephora+ výrobků, pokud jde o případ dle článku 7.3 a) těchto VPP a předmětný Sephora+ výrobek je ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA 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 SEPHORA, 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 a/nebo Mobilní aplikace 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 článku 7.4.4 těchto VPP, a to se započtením případné slevy poskytnuté z kupní ceny dle článku 7.4.5 těchto VPP.

#### **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. V případě, že Prodávající nabízí dopravu zboží zdarma dle těchto VPP, má Kupující, který využije prodejního postupu Sephora+ právo na bezplatnou dopravu zboží za stejných podmínek.

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 článek 5 těchto VPP.

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

Poté, co byla uzavřena kupní smlouva podle článku 7.4.6 těchto VPP, nemůže Kupující jednostranně dle své volby zrušit svou objednávku; tímto však není nijak dotčeno právo Kupujícího odstoupit od kupní smlouvy dle těchto VPP anebo příslušných právních předpisů.

#### **7.5 KOUPEĚ DALŠÍCH VÝROBKŮ**

V případě, že Kupující při své návštěvě ve vybrané kamenné prodejně SEPHORA uskuteční spolu s objednávkou Sephora+ výrobku také koupí 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 (účetku), na němž budou uvedeny všechny zakoupené výrobky.

Koupě 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 VPP.

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

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

## **ČLÁNEK 8 – ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA ZA JAKOST**

### *8.1 PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ*

Na veškeré výrobky prodávané na Webových stránkách a v Mobilní aplikaci se vztahuje zákonná odpovědnost Prodávajícího za vadné plnění (zejména dle § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2112, § 2161 až § 2174 a § 2174b Občanského zákoníku a dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů; dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) a rovněž záruka za jakost (zejména dle § 2113 až § 2117 a § 2174a Občanského zákoníku a dle Zákona o ochraně spotřebitele).

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

Prodávající tedy odpovídá Kupujícímu, že zboží zejména:

- odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
- je vhodné k účelu, pro který ho Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil;
- je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

Prodávající odpovídá Kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností:

- je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
- zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením, ledaže Prodávající prokáže, že si takového prohlášení nebyl vědom nebo že bylo později v době uzavření kupní smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí Kupujícího o koupi nemohlo mít takové prohlášení vliv;
- je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat; a
- zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Výše uvedené se nepoužije v případě, že Prodávající Kupujícího před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a Kupující s tím při uzavírání kupní smlouvy výslovně souhlasil.

Prodávající odpovídá Kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Prodávající.

Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době 2 (dvou) let od převzetí. Vytkl-li Kupující Prodávajícímu vadu oprávněně, doba pro vytčení vady zboží neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat. Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl Kupující při dostatečné péči zjistit. Pokud se vada projeví v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje; tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Při koupi použité věci může Prodávající zkrátit dobu pro uplatnění práva z vadného plnění až na 1 rok.

Práva z vadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.

Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího.

Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

Prodávající převezme k odstranění vady zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž zboží, jehož montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem zboží předtím, než se vada projevila, Prodávající provede demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží anebo uhradí náklady s tím spojené.

V následujících situacích má Kupující právo v souvislosti s vadou zboží požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy:

- Prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s těmito VPP;
- vada se projeví opakovaně (opakované projevení se vady bude posuzováno podle okolností případu, nicméně zpravidla se bude jednat o případ, jestliže se na zboží objeví stejná vada, která byla v rámci uznané reklamace již dvakrát řešena);
- vada je podstatným porušením kupní smlouvy (bude se jednat zejména o případy, kdy vada znemožňuje řádné užívání zboží a nelze očekávat, že vada bude Prodávajícím uspokojivě odstraněna; nebo
- z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.

V případě, že je vada zboží nevýznamná, Kupující nemůže odstoupit od smlouvy dle tohoto článku 8.1. VPP. Má se však za to, že vada zboží není nevýznamná. Pokud Kupující odstoupí od kupní smlouvy, Prodávající má povinnost vrátit Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu Kupující prokáže, že zboží odeslal; v záležitostech výslovně neupravených tímto ustanovením se přiměřeně použije článek 6 těchto VPP.

## *8.2 ZÁRUKA ZA JAKOST*

Nebude-li u konkrétního zboží uvedeno jinak, zavazuje se Prodávající poskytnout Kupujícímu nad rámec zákonné odpovědnosti za vady při převzetí zboží také smluvní záruku za jakost, že si zboží uchová při obvyklém použití své funkce a výkonnost, a to v délce trvání 24 měsíců.

Záruční doba běží od odevzdání zboží Kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li koupené zboží uvést do provozu někdo jiný než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Při výměně zboží počne záruční doba běžet znovu. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou je vyřizována oprávněná reklamacie Kupujícího.

Kupující má ze záruky právo na dodání nového zboží bez vad nebo na opravu zboží. Prodávající rovněž může v případě konkrétního zboží určit, že Kupující má nárok na vrácení kupní ceny, nebo poskytnutí služby v souvislosti se zbožím.

Prodávající vydá Kupujícímu nejpozději při převzetí zboží potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě dle § 2174a Občanského zákoníku, který bude sepsán jasným a srozumitelným jazykem a bude obsahovat (i) údaj, že má Kupující ze zákona v případě nesouladu zboží se smlouvou právo vůči Prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno a (ii) označení zboží, na něž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky. Nesplněním povinnosti vydat záruční list není platnost záruky dotčena.

Vadu krytou zárukou musí Kupující vytknout Prodávajícímu ve lhůtě určené délkou záruční doby.

Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na Kupujícího vnější událost. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

### *8.3. ZPŮSOBY UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE*

Vadu lze vytknout Prodávajícímu, u kterého zboží bylo koupeno. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě Prodávajícího nebo v místě pro Kupujícího bližším, Kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je Prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Kupující může vytknout vadu zboží a uplatnit práva z odpovědnosti za vady zejména takto:

- osobně ve kterékoliv prodejně SEPHORA v České republice;
- odesláním reklamovaného zboží na adresu Sephora Nový Smíchov, Plzeňská 8, 150 00 Praha 5; nebo
- e-mailem na adrese [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz).

K reklamaci může Kupující využít formulář reklamacie zboží Prodávajícího, který je dostupný na Webových stránkách zde: [Reklamacie zboží \(sephora.cz\)](#). Reklamacie může být provedena i jiným prohlášením Kupujícího, které bude obsahovat ideálně údaje identifikující Kupujícího, označení reklamovaného zboží, důvod reklamacie s popisem vady zboží a požadovaný způsob vyřízení reklamacie.

Kupující je povinen prokázat nákup reklamovaného zboží. Lhůta pro vyřízení reklamacie běží od okamžiku uplatnění reklamacie. Kupující je povinen předat reklamované zboží Prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě ideálně současně s uplatněním reklamacie nebo bez zbytečného odkladu,

nejpozději však do 14 dnů, po jejím uplatnění, ledaže Prodávající sdělí Kupujícímu jiný postup. Reklamované zboží by mělo být kompletní, čisté a při přepravě zabaleno ve vhodném obalu k předejití jeho poškození.

Prodávající Kupujícímu při uplatnění reklamace vydá písemné potvrzení o uplatnění reklamace, ve kterém uvede datum, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který Kupující zboží koupil. Prodávající vyřídí reklamaci včetně odstranění vady nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění Kupujícím a v této lhůtě musí být zároveň Kupující o vyřízení reklamace také informován. Prodávající a Kupující se mohou dohodnout na delší lhůtě. Po marném uplynutí stanovené lhůty může Kupující od kupní smlouvy odstoupit (přiměřeně se použije článek 6 těchto VPP), nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Kupujícímu v případě oprávněné reklamace náleží také náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění (zejména poštovné či účelné náklady jiné dopravy zboží). Pokud není toto právo na náhradu uplatněno Kupujícím do 1 měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud Kupujícímu toto právo nepřizná, pokud Prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

Kupující je povinen poskytnout Prodávajícímu potřebnou součinnost při vyřizování reklamace.

Prodávající je povinen vydat Kupujícímu na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.

V případě jakéhokoliv dotazu týkajícího se práva z vadného plnění, záruky za jakost a reklamace, může 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.

## **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 – NABYTÍ VLASTNICKÉHO PRÁVA KUPUJÍCÍM**

Vlastnické právo ke zboží nabývá Kupující po převzetí zboží a zaplacení celkové ceny za zboží.

## **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 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 – ZÁKAZNICKÉ SLUŽBY**

V případě potřeby jakýchkoliv doplňujících informací, otázek týkajících se sledování Objednávky nebo jejího vrácení, nebo v případě reklamací Objednávky se Kupující může obrátit na zákaznický servis společnosti SEPHORA 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 nebo e-mailem na e-mailovou adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz).

## **ČLÁNEK 13 – STÍŽNOSTI**

Jakákoliv stížnost proti společnosti SEPHORA může být Kupujícím vznesena prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu [zakaznickyservis@sephora.cz](mailto:zakaznickyservis@sephora.cz). Informaci o vyřízení stížnosti Kupujícího zašle Prodávající na elektronickou adresu Kupujícího. Jiná pravidla pro vyřizování stížností nejsou Prodávajícím stanovena.

Kupující se může obrátit se svou stížností také na orgán dohledu nebo státního dozoru. Prodávající vykonává svou podnikatelskou činnost (prodej zboží) na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu vykonává příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Dozor nad dodržováním Občanského zákoníku a Zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce.

## **ČLÁNEK 14 – SHROMAŽDOVÁNÍ A ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

SEPHORA shromažďuje osobní údaje každého Kupujícího a v případě potřeby také osobní údaje adresáta Objednávky v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR nařízení“).

Dle GDPR nařízení, zejména pak dle jeho článku 13, je Prodávající povinen poskytnout subjektu údajů informace o zpracování a uchování jeho osobních údajů pro účely uzavření kupní smlouvy, jejího plnění, řešení práv z vadného plnění, případně pro další stanovené účely.

Účely, adresáti, podmínky, jakož i další podrobnosti, za kterých SEPHORA provádí shromažďování, zpracovávání a uchovávání osobních údajů, jsou uvedeny v dokumentu [Zásady nakládání s osobními údaji a soubory cookies](#) dostupném na Webových stránkách a/nebo v Mobilní aplikaci.

## **ČLÁNEK 15 – ZMĚNY**

SEPHORA si vyhrazuje právo kdykoliv tyto VPP změnit. Pro kupní smlouvu mezi Prodávajícím a Kupujícím jsou závazné VPP ve znění platném a účinném v momentě odeslání Objednávky Kupujícím. Aktuální znění VPP je k dispozici Kupujícímu vždy na tomto odkaze [https://www.sephora.cz/vseobecne-prodejni-podminky/CGV\\_CZ.html](https://www.sephora.cz/vseobecne-prodejni-podminky/CGV_CZ.html).

## **ČLÁNEK 16 – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

### *16.1 ČÁSTEČNÁ NEPLATNOST*

Pokud některé z ustanovení těchto VPP je nebo se stane neplatným, zdánlivým či neúčinným, nebude to mít za následek neplatnost, zdánlivost či neúčinnost těchto VPP jako celku ani jiných jejich ustanovení, pokud je takovéto neplatné, zdánlivé či neúčinné ustanovení oddělitelné od zbytku VPP. Namísto neplatného, zdánlivého či neúčinného ustanovení nastoupí v takovém případě ustanovení, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.

### *16.2 ZACHOVÁNÍ PRÁV*

Skutečnost, že se jedna ze Stran nedovolává u druhé Strany plnění některé povinnosti uvedené v těchto VPP, nemůže být interpretována jako vzdání se práva na plnění příslušné povinnosti v budoucnu.

### *16.3 DORUČOVÁNÍ*

Kupující bere na vědomí a souhlasí, že mu může být doručováno na e-mailovou adresu, která je uvedena v Uživatelském účtu nebo v Objednávce.

### *16.4 ROZHODNÉ PRÁVO A PŘÍSLUŠNOST SOUDU*

Právní vztah založený smlouvou mezi Prodávajícím a Kupujícím a případné spory z ní vzniklé se řídí českým právem; záležitosti výslovně neupravené v těchto VPP se řídí zejména Občanským zákoníkem a Zákonem o ochraně spotřebitele. Tímto není Kupující, který je spotřebitelem, zbaven ochrany, kterou mu poskytují ustanovení právního řádu, od nichž se nelze smluvně odchýlit. Pro vyloučení pochybností Strany konstatují, že Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (CISG) se neuplatní.

KAŽDÝ SPOR VZNIKLÝ ZE SMLOUVY UZAVŘENÉ MEZI PRODÁVAJÍCÍM A KUPUJÍCÍM NEBO V SOUVISLOSTI S NÍ, ZEJMÉNA TÝKAJÍCÍ SE EXISTENCE, INTERPRETACE, VÝKONU NEBO PORUŠENÍ SMLOUVY, BUDE V PŘÍPADĚ, ŽE NEBUDE DOSAŽENO SMÍRNÉ DOHODY, ŘEŠEN VĚCNĚ A MÍSTNĚ PŘÍSLUŠNÝMI ČESKÝMI SOUDY ZA POUŽITÍ PRÁVNÍ ÚPRAVY DLE ČESKÝCH PROCESNÍCH PŘEDPISŮ.

### *16.5 MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ*

Případné spory mezi společností SEPHORA a Kupujícím lze řešit také mimosoudní cestou. V takovém případě Kupující může kontaktovat subjekt mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1, IČO: 000 20 869 (bližší informace jsou dostupné na: <https://www.coi.cz/>).

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze Kupující jako spotřebitel, a to pokud se spor nepodařilo s Prodávajícím vyřešit přímo. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může Kupující podat nejpozději do 1 roku od dne, kdy Kupující uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u Prodávajícího poprvé.

Kupující má právo zahájit mimosoudní řešení sporu on-line prostřednictvím k tomu určené ODR platformy (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>).

Prodávající současně informuje Kupujícího, že Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, 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).

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

#### *16.6 KODEXY CHOVÁNÍ*

Prodávající není ve vztahu ke Kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1 písm. n) Občanského zákoníku.

#### *16.7 ARCHIVACE*

Kupní smlouva včetně těchto VPP je Prodávajícím archivována v elektronické podobě bez možnosti přístupu Kupujícího.

#### *16.8 PLATNOST A ÚČINNOST VŠEOBECNÝCH PRODEJNÍCH PODMÍNEK*

Tyto VPP jsou platné a účinné od 17.11.2023.