



# Obchodní podmínky (OP) pro objednávky zboží online

## Obsah

I.	Působnost OP .....	1
II.	Vaše objednávka – uzavření smlouvy .....	2
III.	Minimální hodnota objednávky .....	3
IV.	Dodání, dostupnost zboží .....	3
V.	Vlastnické právo ke zboží a přechod nebezpečí škody na věci .....	5
VI.	Ceny a náklady na dopravu .....	5
VII.	Způsoby platby a elektronická faktura .....	6
VIII.	Práva ze záruky .....	8
IX.	Právní odpovědnost .....	10
X.	Poučení o právu na odstoupení od smlouvy .....	10
XI.	Stížnosti/řešení sporů .....	12
XII.	dm active beauty program .....	12
XIII.	Stará elektrická zařízení a baterie .....	12
XIV.	Ochrana osobních údajů .....	12
XV.	Rozhodné právo a příslušnost soudu .....	13

## I. Působnost OP

1. Naše společnost je dm drogerie markt s.r.o., se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, České Budějovice 6, 370 01 České Budějovice, IČO: 472 39 581, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 1935 („dm“). Můžete nás kontaktovat prostřednictvím [kontaktního formuláře](#), e-mailem na adresu dm@dm.cz nebo na telefonním čísle +420 800 100 808. Odpovědi na obecné otázky k Vaší objednávce zboží online najdete v sekci [často kladených dotazů](#).

Další informace o provozovateli webové stránky a vlastníkově sdělovacího prostředku, jsou uvedeny v sekci [Impressum](#).

Z důvodu přehlednosti a lepší srozumitelnosti textu se níže nepoužívají genderově vyvážené formulace.

2. Vaše objednávky zboží v internetovém obchodě dm na adrese [www.dm.cz](http://www.dm.cz) se řídí následujícími obchodními podmínkami společnosti dm ve znění platném v okamžiku objednávky („OP“). Obchodní podmínky, které jsou s následujícími ustanoveními v rozporu, odchylují se od nich nebo je doplňují, se i v případě, že o nich víme, nepoužijí, ledaže bychom s jejich platností udělili výslovný písemný souhlas.

Text si můžete zobrazit, stáhnout, uložit nebo vytisknout ve formátu PDF [zde](#).

V internetovém obchodě dm (na naší internetové stránce dm.cz, prostřednictvím aplikace Moje dm nebo v rámci živého vysílání dmLIVE či streamovaného pořadu) můžete nakupovat, pokud je vám alespoň 15 let. Naše nabídka je zaměřena na zákazníky v České republice, ale zároveň je stejným způsobem určena zákazníkům s bydlištěm, místem podnikání nebo sídlem v Evropském hospodářském prostoru (EHP), a to na základě nařízení EU o zákazu zeměpisného blokování (nařízení (EU) 2018/302).

3. Naše nabídka je zásadně určena spotřebitelům ve smyslu ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Spotřebitelem je každá fyzická osoba právně jednající za účelem, který nelze převážně přiřadit její podnikatelské činnosti ani samostatnému výkonu povolání.
4. Smluvním jazykem je čeština. Všechny ceny jsou uvedeny v českých korunách.

## II. Vaše objednávka – uzavření smlouvy

1. Naše nabídka nepředstavuje závaznou nabídku. Vyhraujeme si právo provádět technické či jiné změny v přiměřeném rozsahu. Vaše objednávka na stránce [www.dm.cz](http://www.dm.cz) nebo v aplikaci Moje dm představuje nabídku předloženou společnosti dm na uzavření kupní smlouvy.
2. Všechny položky označené jako „dostupné“ lze přidat do nákupního košíku kliknutím na symbol nákupního košíku. Jakmile se rozhodnete nákup uskutečnit, proces objednávky můžete zahájit v nákupním košíku kliknutím na tlačítko „Dále“.
  - a. Máte možnost si vytvořit „dm zákaznické konto“ („**dm zákaznické konto**“), které vám usnadní všechny další objednávky. Bližší informace najdete v [Podmínkách užívání](#) dm zákaznického konta a v [Zásadách zpracování osobních údajů](#). Pro založení účtu budete muset uvést mimo jiné své jméno, datum narození, e-mailovou adresu a heslo. S heslem je nutné zacházet důvěrně a nelze jej předávat třetím osobám.
  - b. Dále máte možnost si zboží objednat jako host.
3. Objednávku dokončíte kliknutím na tlačítko „Objednávka zavazující k platbě“. Tím podáte závaznou nabídku na nákup zboží v nákupním košíku. Před tímto okamžikem si můžete zboží v nákupním košíku prohlížet a měnit jej. Od tohoto okamžiku už objednávku ani údaje bohužel měnit nelze. V takovém případě se obraťte co nejdříve na náš [zákaznický servis](#).
4. Svou nabídku můžete odeslat s účinností pouze tehdy, pokud jste zaškrtnuli příslušné políčko a tím přijali tyto OP (Obchodní podmínky) a Zásady zpracování osobních údajů.
5. Po odeslání objednávky budete automaticky informováni e-mailem, že jsme Vaši objednávku obdrželi. Tento e-mail nepředstavuje závazné přijetí Vaší nabídky. K závaznému přijetí nabídky dochází až samostatným e-mailem, kterým potvrdíme odeslání zboží včetně OP ve znění platném v době nákupu (potvrzení o odeslání) nebo doručení do prodejny dm (e-mail týkající se vyzvednutí). Tento potvrzující e-mail obdržíte do tří pracovních dnů v případě doručení na Vámi uvedenou adresu nebo podle Vámi zvoleného termínu dodání formou expresního vyzvednutí či expresního doručení z vybrané prodejny dm (platí pro poslední dvě možnosti pouze v rámci otevírací doby příslušné prodejny dm). Pokud jste potvrzení

objednávky nebo oznámení o odeslání zboží, resp. sdělení týkající se vyzvednutí, neobdrželi v uvedených lhůtách, příp. jste neobdrželi žádné zboží, nejste už svou objednávkou vázáni, ledaže bychom vás prostřednictvím stránky [www.dm.cz](http://www.dm.cz) informovali o možném zpoždění objednávek z důvodu jejich zvýšeného objemu.

6. Pokud ztratíte dokumenty ke svým objednávkám, kontaktujte nás prostřednictvím [kontaktního formuláře](#). Rádi Vám zašleme kopii údajů o Vaší objednávce. Uzavřená smlouva je archivována v interním systému po dobu nejméně tří let od jejího uzavření, nejdéle však na dobu dle příslušných právních předpisů, za účelem jejího úspěšného splnění. Zákazníkovi poskytne dm přístup ke smlouvě v odůvodněných případech. Informace o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy jsou patrné z těchto VOP, kde je tento proces srozumitelně popsán.

### III. Minimální hodnota objednávky

1. Pro objednání zboží na dm.cz není stanovena minimální hodnota objednávky.

### IV. Dodání, dostupnost zboží

1. Zboží se doručuje pouze v rámci území České republiky. Objednatelé, kteří nemají doručovací adresu v České republice, mohou uvést adresu české prodejny, kde si zboží vyzvednou. Pokud je uvedena adresa třetí strany, je nutné předem získat její souhlas s předáním údajů společnosti dm.

Objednávky budou přijímány pouze od osob, které jsou občany zemí Evropského hospodářského prostoru (EHP) nebo Švýcarska nebo které mají bydliště v zemi EHP nebo ve Švýcarsku.

2. Nabízíme Vám následující způsoby doručení:
  - a. Standardní doprava na adresu koncového zákazníka
  - b. Standardní doprava do Vámi vybrané prodejny dm
  - c. Expresní vyzvednutí z Vámi vybrané prodejny dm
  - d. Expresní doručení na adresu koncového zákazníka v dostupné oblasti pro doručení

U všech objednávek jste povinni uhradit náklady na dopravu, které Vám sdělíme a níže vysvětlíme. Informace o nákladech na dopravu naleznete v těchto OP v [článku VI. Ceny a náklady na dopravu](#).

Pro doručení na vybranou prodejnu dm nebo expresní vyzvednutí na vybrané pobočce dm platí následující pravidla: Zboží bude předáno zákazníkovi nebo jím pověřené osobě na základě předložení e-mailu týkajícího se vyzvednutí. Pověřený zmocněnec je při vyzvednutí povinen předložit buď příslušnou plnou moc udělenou zákazníkem nebo e-mail týkající se vyzvednutí zaslaný společností dm, ve kterém je uvedeno, že předmět objednávky byl doručen do vybrané prodejny dm a je připraven k vyzvednutí. Společnost dm si vyhrazuje právo ověřit totožnost zákazníka nebo jeho pověřeného zmocněnce (na základě průkazu totožnosti s fotografií).

Pokud je na vybrané prodejně k dispozici dm box a byl při objednávce zvolen způsob doručení „expresní vyzvednutí“ nebo „doručení na vybranou prodejnu dm“, bude

objednávka automaticky připravena k vyzvednutí prostřednictvím dm boxu, je-li je k dispozici volná schránka.

3. U participujících prodejen dm je možné zvolit jako způsob doručení expresní vyzvednutí v prodejně dm. Předpokladem expresního vyzvednutí zboží je jeho dostupnost v příslušné prodejně dm. Tento údaj se zobrazuje v internetovém obchodě v rámci objednávky a zákazník si jej může zkontrolovat v nákupním košíku. U produktů s nejistou dostupností je uvedeno, že v době odesílání už nemusejí být k dispozici. Objednávka je připravena k vyzvednutí ve vybrané prodejně dm podle termínu vybraného zákazníkem, nejdříve však do 60 minut od jejího zadání. Doba zpracování objednávky platí během otevírací doby příslušné prodejny dm. Objednávky lze vyzvednout pouze v otevírací době.

Navíc je v současné době ve vybraných doručovacích oblastech možnost nechat si doručit dostupné produkty z vybraných dm prodejen expresně na fakturační adresu. Aby bylo možné tuto službu využít, musí se uvedená fakturační adresa nacházet v doručovacích oblastech (přehled vybraných doručovacích oblastí a další informace naleznete na <https://www.dm.cz/expresni-doruceni>). Pro tuto službu musí být objednávka provedena přes online shop nebo aplikaci Moje dm prostřednictvím vybraných dm prodejen do určité hodiny, dle výběru časového okna pro doručení. Objednávky budou doručeny podle volby ve stejný nebo následující pracovní den. Při mimořádném objemu objednávek, výpadech dopravy, technických problémech apod. se může stát, že některá časová okna pro doručení nebudou dostupná. Pokud doručení (např. z důvodu nepřítomnosti osoby pro převzetí) nebylo možné, bude objednávka zrušena. Expresní doručení je možné pouze pro spotřebitele (registrované s dm zákaznickým kontem a pro neregistrované - pro objednávky jako host).

Dodací lhůta začíná běžet v den následující po uzavření smlouvy, a to v případě platby jedním z následujících způsobů:

- a. Paypal
- b. Apple Pay,
- c. Google Pay,
- d. kreditní nebo debetní kartou (VISA, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro),
- e. dobírkou
- f. předem bankovním převodem
- g. dm dárkovou kartou.

Dodací lhůta uplyne koncem posledního dne uvedené lhůty. Případně-li poslední den na sobotu, neděli nebo státní svátek všeobecně uznávaný v místě doručení, je posledním dnem dodací lhůty nejbližší pracovní den. V případě zpoždění dodávky Vás budeme neprodleně informovat.

4. Vybrat lze pouze dostupné produkty. Pokud se po odeslání nabídky ukáže, že od objednaného produktu není dostupný ani jeden exemplář, budeme Vás o této skutečnosti informovat při potvrzení o odeslání zboží.

Pokud jste si neobjednali žádné další produkty, bude Vaše objednávka zrušena.

Pokud jste si objednali více produktů zároveň, zašleme Vám příp. dostupné produkty formou dílčí dodávky v případě, že budou ostatní produkty opět brzy dostupné. Společnost dm je oprávněna uskutečňovat dílčí dodávky na adresu uvedenou v objednávce. Takto dodatečně vzniklé náklady na dopravu hradí dm. V případě, že další produkty z objednávky nebudou v brzké době dostupné, bude jejich objednávka zrušena. Veškeré případné platby, které jste již za nedodaný produkt uhradili, Vám budou neprodleně vráceny.

5. Produkty s doručením k Vám domů budou zaslány přepravní společností s možností sledování zásilky. V případě objednávky produktů s vyzvednutím na některé naší prodejně dm v České republice si můžete přijetí své objednávky v prodejně dm kdykoli ověřit a sledovat zadáním čísla zásilky na stránce <https://www.dpd.com/cz/cs/> nebo <https://tracking.packeta.com/cs/>; číslo zásilky je uvedené v potvrzení o odeslání zboží. Jakmile je Vaše zásilka doručena na prodejnu dm a bude připravena k vyzvednutí, budeme Vás o tom informovat e-mailem. K vyzvednutí bude po dobu sedmi (7) dní. Pokud si objednávku v uvedené lhůtě nevyzvednete, vyhrazujeme si právo ji zrušit. Uhrazené platby Vám budou vráceny.
6. Pokud jste si objednali produkty k expresnímu vyzvednutí na některé naší prodejně dm, budeme Vás informovat e-mailem, jakmile si budete moci objednávku vyzvednout. K vyzvednutí bude následně po dobu sedmi (7) dní. Pokud si objednávku v uvedené lhůtě nevyzvednete, vyhrazujeme si právo ji zrušit. Uhrazené platby Vám budou vráceny.
7. Pokud jste si objednali produkty s expresním doručením, budeme Vás informovat e-mailem o časovém okně doručení, sms zprávou a PUSH notifikací (pokud máte aplikaci Moje dm), že objednávka je doručována (včetně odkazu pro sledování průběhu doručování). Pokud není možné zásilku předat (například z důvodu, že nebyla přítomna žádná osoba k převzetí), vyhrazujeme si právo objednávku zrušit. Uhrazené platby Vám budou vráceny.
8. (Dílčí) dodávky jsou odesílány na riziko společnosti dm. Nebezpečí ztráty nebo škody na dodávaném zboží na Vás přechází až okamžikem jeho převzetí Vámi nebo Vámi určenou třetí stranou odlišnou od dopravce.

## V. Vlastnické právo ke zboží a přechod nebezpečí škody na věci

1. Vlastnické právo ke zboží a nebezpečí škody na věci přechází na zákazníka okamžikem dodání zboží. V případě dodání zboží na provozovny společnosti dm, zejména v rámci služby expresního vyzvednutí, přechází vlastnické právo ke zboží a nebezpečí škody na věci na zákazníka okamžikem převzetí zboží.

## VI. Ceny a náklady na dopravu

1. Všechny ceny jsou uvedeny včetně zákonných sazeb daně z přidané hodnoty. Mohou se lišit od cen účtovaných ve stejnou dobu na našich prodejnách. Rozhodující je cena uvedená při odeslání objednávky.
2. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může zákazník uhradit společnosti dm způsoby, které nabízí webové rozhraní obchodu v rámci procesu objednávky, a to vždy v závislosti na aktuálních možnostech společnosti dm, typu a množství objednaného zboží.
3. Upozorňujeme Vás, že doručení do prodejny dm (včetně expresního vyzvednutí) a služba expresního doručení jsou k dispozici pouze spotřebitelům a že tyto možnosti mohou být na některých prodejnách vyloučeny.
4. Příp. uhrazené náklady na dopravu Vám v případě odstoupení od smlouvy vrátíme. Podrobnější informace najdete v těchto OP v [článku X. Poučení o odstoupení od smlouvy](#).

5. Náklady na vrácení zboží prostřednictvím dopravce hradí zákazník.

## VII. Způsoby platby a elektronická faktura

1. Pro úhradu objednávek Vám společnost dm nabízí v zásadě následující možnosti:

- a. Paypal
- b. Apple Pay,
- c. Google Pay,
- d. kreditní či debetní kartou (VISA, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro),
- e. dobírkou
- f. předem bankovním převodem
- g. dm dárkovou kartou.

U každé objednávky si vyhrazujeme právo určité způsoby platby nenabízet a odkázat na jiné způsoby platby.

2.

a. Zvláštní podmínky platby přes Paypal:

Pro úhradu prostřednictvím platební brány PayPal je nutné mít účet PayPal, přes který se platba schvaluje. Společnost PayPal může v případě potřeby prověřovat úvěruschopnost, k čemuž může využít i údaje zadané pro doručení. V podmínkách společnosti PayPal jsou uvedeny přesnější podrobnosti.

b. Zvláštní podmínky platby přes Apple Pay:

Předpokladem pro úhradu přes Apple Pay je použití prohlížeče Safari na iPhone, iPadu nebo Macu zákazníka (včetně příslušného účtu Apple a kreditní karty). Zákazníci musí za účelem placení pomocí Apple Pay schválit provedení platby společnosti dm. V podmínkách společnosti Apple jsou uvedeny přesnější podrobnosti.

c. Zvláštní podmínky platby přes Google Pay:

Zákazníci, kteří na svém koncovém zařízení používají nejnovější verzi operačního systému Android, mohou při objednávání v internetovém obchodě dm zaplatit přes Google Pay (předpokladem je založený účet Google a kreditní karta). Zákazníci musejí platbu pro společnost dm povolit. V podmínkách společnosti Google jsou uvedeny přesnější podrobnosti.

d. Zvláštní podmínky platby kreditní a debetní kartou:

Platby kreditními a debetními kartami jsou zpracovávány prostřednictvím našeho platebního partnera v souladu s platnými bezpečnostními standardy stanovenými zákonem. Mimořádnou bezpečnost plateb kreditní a debetní kartou zajišťují speciálními autorizačními postupy společnosti Verified by VISA, MasterCard Secure Code a American Express SafeKey. Pro úspěšné dokončení objednávky postupujte podle uvedených pokynů.

e. Zvláštní podmínky platby dm dárkovou kartou:

dm dárkovou kartou může zákazník zaplatit celou objednávku nebo jen její část, tj. částku dostupnou na dm dárkové kartě lze čerpat i po dílčích částech. Na jednu objednávku lze

použít i několik dm dárkových karet. Pro uplatnění dm dárkové karty je potřebné při posledním kroku objednávky zadat 24místné číslo dm dárkové karty a 4místný PIN, které jsou uvedené na zadní straně dm dárkové karty; dm dárkovou kartu nelze v případě ztráty nahradit, a to ani v případě, že zákazník zná její číslo a PIN.

V případě odstoupení od smlouvy (nebo její části) bude příslušná částka přednostně vrácena na použitý platební prostředek, kterým jste hradili část objednávky, přičemž pokud to bude nutné, zbývající částka (nad rámec maximální možné částky vrácené na použitý platební prostředek) bude vrácena formou nové digitální dm dárkové karty. V případě platby formou dobírky Vám bude příslušná částka vrácena v prodejnách dm v hotovosti, nebo (v případě sdělení požadavku na vrácení bankovním převodem) na Vámi sdělený bankovní účet. Digitální dm dárková karta bude zaslána na e-mailovou adresu uloženou v dm zákaznickém kontu nebo uvedenou v objednávce, přičemž společnost dm není odpovědná za uvedení nesprávné e-mailové adresy či její nefunkčnost. Společnost dm rovněž neodpovídá za žádné technické problémy při přenosu dat prostřednictvím sítě internet nebo jinými elektronickými prostředky.

Aktuální zůstatek dm dárkové karty si může zákazník zkontrolovat na pokladně prodejen dm nebo na webové stránce [zde](#).

3. Vystavuje se výhradně elektronická faktura/dobropis.
4. Při platbě objednávky můžete uplatnit dm active beauty body a využít tak slevu na svůj nákup. Body lze uplatnit od hranice 200 nasbíraných bodů. Pro uplatnění bodů v online shopu dm.cz či aplikaci Moje dm je zapotřebí propojit konto v online shopu / aplikaci Moje dm s dm active beauty kartou. Sbíráni a uplatňování bodů se nevztahuje na nákup dárkových a předplacených karet, vratné obaly, na počáteční kojeneckou mléčnou výživu dle zákona č. 40/1995 Sb., O regulaci reklamy, a na potraviny pro zvláštní lékařské účely dle nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) č. 2016/128. V procesu objednávky nejprve vyberete platební prostředek, dm active beauty body pak uplatníte v posledním kroku v košíku. Minimální částka k doplatku je 1,25 Kč a je závislá na počtu produktů v objednávce. Slevu za nasbírané body nelze čerpat do výše 100 %. Lze uplatnit pouze celé body, přičemž 1 bod = 0,25 Kč. Maximální možná částka bodů k uplatnění se vypočítává automaticky. V případě vrácení celé objednávky vám budou nejprve všechny uplatněné dm active beauty body připsány zpět na vaše dm active beauty konto. Poté vám bude částka uvedená na faktuře vrácena na původně zvolený platební prostředek. V případě částečného vrácení objednávky vám budou za každý vrácený produkt připsány uplatněné dm active beauty body, přičemž toto připsání bodů je omezeno maximální částkou uplatněných bodů. Cena každého vráceného produktu vám bude vrácena v bodech s odečtením jednoho bodu, který vám bude vrácen ve formě 0,25 Kč na původně použitý platební prostředek. Tento proces bude pokračovat, dokud nebudou všechny uplatněné dm active beauty body vráceny. Poté vám bude zbývající částka vrácena na původně použitý platební prostředek.

## VIII. Práva ze záruky

1. Vyobrazení produktů nemusí vždy odpovídat vzhledu dodaných produktů. Vzhled a výbava produktů se mohou měnit zejména po obnově sortimentu výrobcem.
2. Práva a povinnosti stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („**občanský zákoník**“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

Společnost dm odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména společnost dm odpovídá zákazníkovi, že věc

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
  - b) je vhodná k účelu, pro který ji zákazník požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
  - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
3. Společnost dm odpovídá zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností
    - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
    - b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná společností dm nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
    - c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat, a
    - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které společnost dm zákazníkovi poskytla před uzavřením smlouvy.
  4. V případě existence vad, je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

na odstranění vady, a to buď dodáním nové věci bez vady nebo opravu věci, 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 věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Společnost dm může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by měla věc bez vady.
  5. Zákazník sdělí společnosti dm, jaké právo si zvolil

6. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
  - a) společnost dm vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v přiměřené době,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
  - d) je z prohlášení společnosti dm nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
7. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou zákazník obdržel.
8. Odstoupí-li zákazník od smlouvy, společnost dm mu vrátí kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co jí zákazník prokáže, že věc odeslal.
9. Neoznámil-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji zákazník mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let od převzetí věci.
10. Ustanovení uvedená v čl. VIII. bod 4 těchto OP se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
11. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci či vady vylučuje. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvou let od převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.
12. Práva z vadného plnění uplatňuje zákazník u společnosti dm ve kterékoli prodejně dm.
13. Zárukou za jakost se společnost dm zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.
14. Zákazník nemá právo ze záruky, způsobilá-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.
15. Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazníkovi se dále při uplatnění reklamace doporučuje k reklamovanému zboží doložit podepsaný reklamační protokol spolu s podrobným popisem vady.
16. Společnost dm nebo jí pověřený pracovník je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Společnost dm je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, zákazníkovi požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude zákazník informován o jejím vyřízení; později je společnost dm povinna zákazníkovi vydat i potvrzení o datu a způsobu

vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost dm se zákazníkem nedohodne v reklamačním protokolu nebo jinak na delší lhůtě.

17. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností společnosti dm za vady a zárukou za jakost může upravit reklamační řád společnosti dm.
18. Náklady na vrácení vadného zboží hradí dm drogerie markt s. r. o..
19. Ve všech záručních případech se obraťte na náš zákaznický servis dm prostřednictvím [kontaktního formuláře](#).

## IX. Právní odpovědnost

1. Pro spotřebitele se použije odpovědnost ze zákona.

Škoda vzniklá porušením povinnosti ze smluvního vztahu se nahrazuje za podmínek stanovených zákonem. Totéž platí pro nároky vzniklé podle zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku. Zákazník je povinen dbát veškerých pokynů uvedených na balení a příbalových informací. Za použití či manipulaci s produkty, která se od těchto pokynů a informací odchyluje, nepřebíráme jakoukoli odpovědnost.

## X. Poučení o právu na odstoupení od smlouvy

Právo na odstoupení od smlouvy má pouze spotřebitel.

### Zrušení objednávky a uplatnění práva na odstoupení od smlouvy

#### a. Zrušení objednávky po jejím dokončení a před odesláním zboží

1. Tímto způsobem můžete objednávku zrušit pouze v celém jejím rozsahu. Položky objednávky nelze jednotlivě doplnit ani zrušit.
2. Host: Chcete-li zrušit celou objednávku před odesláním zboží, obraťte se na zákaznický servis prostřednictvím [kontaktního formuláře](#). Vzhledem k automatizovanému zpracování objednávek lze objednávku zrušit pouze do určitého okamžiku. Pokud už ji zrušit nelze, máte nadále možnost odstoupit od smlouvy po dodání zboží.
3. Zákazník, který si objednal zboží s využitím dm zákaznického konta: Když se přihlásíte do dm zákaznického konta, můžete se podívat v přehledu objednávek na stav svojí stávající objednávky. Objednávky ve stavu „zpracovává se“ lze v tomto přehledu automaticky zrušit pomocí žádosti o zrušení objednávky. O úspěšně zpracované žádosti budete informováni e-mailem, ve kterém zrušení objednávky potvrdíme. Pokud už nebude možné žádosti o zrušení objednávky vyhovět, obdržíte e-mailem potvrzení o odeslání zboží. Pokud už objednávku nelze zrušit, máte i nadále možnost odstoupit od smlouvy po dodání zboží.

## b. Zrušení objednávky po dodání zboží:

1. Spotřebitel může odstoupit od smlouvy bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží.
2. V případě kupní smlouvy začíná lhůta běžet dnem, kdy je zboží doručeno Vám nebo Vámi určené třetí osobě. V případě dílčích dodávek začíná lhůta běžet přijetím poslední dodávky zboží. V případě expresního odběru začíná lhůta běžet dnem převzetí zboží v prodejně dm. Zákazník odstoupí od smlouvy včas, pokud v uvedené lhůtě odešle prohlášení o odstoupení od smlouvy. Odstoupení od smlouvy je jednostranné prohlášení, pro jehož platnost je nezbytné, aby bylo doručeno druhé straně.

## Následky odstoupení od smlouvy

1. Pokud od smlouvy odstoupíte v plném rozsahu, vrátíme Vám veškeré platby, které jsme od Vás obdrželi, a to včetně nákladů na dodání zboží. Pokud jste si zvolili dražší způsob doručení objednávky než standardní doručení nabízené společností dm, vrátíme Vám v případě odstoupení od smlouvy v plném rozsahu pouze náklady ve výši standardního doručení. Platbu zadáváme neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy je nám doručeno Vaše oznámení o odstoupení od smlouvy. Příslušnou částku Vám vrátíme stejným způsobem platby, kterým jste hradili původní částku, pokud jsme se s Vámi výslovně nedohodli jinak; za vrácení této částky Vám v každém případě nebude účtován žádný poplatek.
2. Příslušnou částku Vám můžeme odmítnout vrátit do doby, než nám bude zboží doručeno zpět nebo než nám předložíte doklad o tom, že jste zboží odeslali, podle toho, co nastane dříve. Potvrzení o odeslání zboží si uschovejte, protože od Vás můžeme požadovat, abyste příp. prokázali, že jste zboží odeslali.
3. Zboží nám musíte vrátit nebo předat neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy nám sdělíte, že odstupujete od smlouvy. Čtrnáctidenní lhůtu dodržíte, pokud před jejím uplynutím zboží odešlete. Společnost dm nemůže přijmout zboží, které bylo společnosti dm vráceno jinak než na základě práva na odstoupení od smlouvy. Jakékoli náklady vzniklé v důsledku vrácení nebo opětovného zaslání zboží hradí v plné výši zákazník.
4. Náklady na vrácení zboží (poštovné) hradí zákazník.
5. Jakoukoli případnou ztrátu hodnoty zboží jste povinni uhradit pouze tehdy, pokud taková ztráta hodnoty vznikla v důsledku manipulace se zbožím způsobem jiným než nezbytným pro ověření jakosti, vlastností a funkčnosti zboží.
6. Další informace o odstoupení od smlouvy naleznete [zde](#).

## Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy

Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (vrácení zboží) naleznete [zde](#).

## Vyloučení práva na odstoupení od smlouvy

Zákazník bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které zákazník z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit nebo od kupní smlouvy na zboží, které se může rychle zkažit nebo už uplynula doba jeho použitelnosti.

## XI. Stížnosti/řešení sporů

1. V případě sporů se zákazníky se snažíme najít smírné řešení. Pokud tedy nejste spokojeni s naší nabídkou, můžete se na nás obrátit prostřednictvím [kontaktního formuláře](#).
2. Právo podat stížnost/nárok na mimosoudní řešení sporu má pouze spotřebitel.
3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>.
4. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013, o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

## XII. dm active beauty program

Pokud kupující před odesláním objednávky vyplnil číslo zákaznické dm karty active beauty, uplatní se pro sbírání bodů podmínky účasti v programu dm active beauty, které jsou dostupné [zde](#). Kupony na vícenásobné body, eKupony a extra body lze na dm online shopu (tj. internetového obchodu prodávajícího na webové stránce) uplatnit.

Body budou připsány na dm active beauty konto spojené s číslem zákaznické dm active beauty karty, nicméně po dobu 30 dnů od okamžiku potvrzení o odeslání zboží e-mailem budou body pro uplatnění blokovány, a to z důvodu případného využití práva na odstoupení od smlouvy nebo vrácení zboží. Po uplynutí této lhůty lze body v souladu s bodem 5. podmínek účasti v programu dm active beauty uplatnit. Pokud však uplatníte právo na odstoupení od smlouvy nebo vrácení zboží, bude příslušný počet získaných bodů za takto vrácené zboží v programu active beauty stornován.

## XIII. Stará elektrická zařízení a baterie

Podrobné informace o zpětném odběru starých elektrozařízení a baterií naleznete [zde](#).

## XIV. Ochrana osobních údajů

Informace o ochraně osobních údajů naleznete v našich [Zásadách zpracování osobních údajů](#).

## XV. Rozhodné právo a příslušnost soudu

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

Stav květen 2026