

Reklamační řád

Je-li zákazníkem spotřebitel, reklamační řád se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesnění v tomto reklamačním řádu. Ke stažení ve formátu PDF.

Je-li zákazníkem obchodník, řídí se odpovědnost prodávajícího za vady zboží zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Adresa pro zaslání reklamovaného zboží

- A. v případě zboží odebraného osobně v níže uvedených prodejnách DERMACOL na adresu:
- DERMACOL STUDIO, NC PALLADIUM, Náměstí Republiky 1, 110 00 Praha 1
DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2
- B. v případě zboží, které bylo spotřebiteli doručeno prostřednictvím Geis Parcel CZ s.r.o., na adresu:
Dermacol, a.s., Dusíkova 795/7, 638 00 Brno.

Povinnosti zákazníka

V případě, že zboží jeví v okamžiku doručení viditelné známky poškození, je zákazník oprávněn zboží nepřevzít. Po převzetí je zákazník povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách telefonicky či na e-mailovou adresu eshop@dermacol.cz.

Pro řádné vyřízení reklamační záležitosti je zákazník povinen doručit reklamované zboží dodavateli, a to poštou (jako obchodní balík), případně osobním doručením, a to na adresy uvedené výše. Reklamované zboží nelze zaslat na dobírku. Zákazník je povinen při uplatnění reklamační záležitosti předložit stručný popis závady. Zákazník je povinen oznámit prodávajícímu vadu bez zbytečného odkladu, poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit.

Povinnosti prodávajícího

Reklamační záležitost včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační záležitosti, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne jinak.

Práva zákazníka z vadného plnění

Prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady.

Právo zákazníka z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při předání zboží, i pokud se vada projeví až později. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

V případě, že se po převzetí zboží zákazníkem vyskytnou v záruční době vady zboží, může zákazník uplatnit svou oprávněnou reklamační záležitost.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí výrobku zákazníkem. Na zboží je poskytována záruka odpovídající povaze zboží. Záruční doba je uvedena na obalu výrobku, není-li záruka na obalu výrobku uvedena, pak činí 24 měsíců. Prodejce odpovídá za všechny vady výrobku, které má zboží při převzetí zákazníkem, a které se projeví v průběhu záruční doby. Nevztahuje se pak na vady způsobené nešetrným či nesprávným zacházením nebo běžným opotřebením.

Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník právo:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- na odstranění vady opravou věci,
- na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- odstoupit od smlouvy.

Zákazník je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li zákazník



opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li zákazníkovi, že vady neodstraní, může zákazník požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

Nezvolí-li zákazník své právo z vadného plnění včas, má práva, která by mu jinak náležela při nepodstatném porušení smlouvy.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, má zákazník následující práva:

Jedná-li se o vady odstranitelné, ale vyskytující se opakovaně, nebo jedná-li se o větší počet vad, může zákazník požadovat dodání nové věci či výměnu součástí nebo odstranění vady nebo od smlouvy odstoupit. Jedná-li se o vady odstranitelné a není to neúměrné, může zákazník požadovat dodání nové věci či výměnu součástí nebo odstranění vady. Byl-li by požadavek na dodání nové věci nepřiměřený, zejména jde-li o vadu odstranitelnou bez zbytečného odkladu, má zákazník nárok na odstranění vady. Vždy může namísto uvedených práv volit přiměřenou slevu z kupní ceny.

Zákazník nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

- a. došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,
- b. použil-li zákazník věc ještě před objevením vady,
- c. nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo
- d. prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí zákazník prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Při dodání nové věci vrátí zákazník prodávajícímu na jeho náklady věc původně dodanou.

Nárok na uplatnění záruky zaniká mimo jiné v následujících případech:

1. Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace – záruka zanikla.
2. Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
3. Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
4. Vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
5. Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav bez svolení výrobce.
6. Zboží bylo poškozeno živly.

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu nákladů na doručení reklamovaného zboží prodejci, a to v podobě poštovního v nezbytné výši. Smluvní strany se dohodly, že prodávající uhradí zákazníkovi účelně vynaložené náklady na doručení reklamovaného zboží prodejci pouze na základě daňového dokladu prokazujícího výši skutečně vynaložených nákladů na doručení.

V případě neoprávněné reklamace nemá zákazník nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani prodejce nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2016