

Reklamačný poriadok

Ak je zákazníkom spotrebiteľ, reklamácia sa riadi zák. č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka a zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa s prihladnutím na upresnenia v tomto reklamačnom poriadku. Tento reklamačný poriadok je možné v PDF formáte stiahnuť na www.dermacol.sk.

Ak je zákazníkom nie je spotrebiteľ, riadi sa zodpovednosť predávajúceho za chyby zák. č. 513/1991 Zb. obchodného zákonníka.

Adresa pre zaslanie reklamovaného tovaru

- A. v prípade tovaru odobratého osobne v nižšie uvedených predajniach DERMACOL:
- DERMACOL PREDAJŇA, Nivy Centrum, Mlynské nivy 3, Bratislava, 821 09
 - DERMACOL PREDAJŇA, Korzo Prievidza Shopping Centrum, Nábřežná 1913/5A, Prievidza, 971 01
 - DERMACOL PREDAJŇA, OC MIRAGE, Námestie Andreja Hlinku 7B, Žilina, 010 01
 - DERMACOL PREDAJŇA, OC Atrium Optima, Moldavská cesta 32, Košice, 040 11
- B. v prípade tovaru, ktorý bol spotrebiteľovi doručený prostredníctvom dopravcu, na adresu: DERMACOL PREDAJŇA, Korzo Prievidza Shopping Centrum, Nábřežná 1913/5A, Prievidza, 971 01.

Povinnosti zákazníka

V prípade, že tovar javí v okamžiku doručenia viditeľné známky poškodenia, je zákazník oprávnený tovar neprevziať, je však povinný spísať o poškodení zásielky s doručovateľom protokol. Po prevzatí je kupujúci povinný dodaný tovar prehliadnuť a bez zbytočného odkladu informovať predávajúceho o zistených nedostatkoch telefonicky či na e-mailovú adresu eshop@dermacol.sk.

Pre riadne vybavenie reklamácie je zákazník povinný doručiť reklamovaný tovar dodávateľovi, a to poštou (ako obchodný balík), prípadne osobným doručením, a to na adresu pre zaslanie reklamovaného tovaru. Reklamovaný tovar nemožno zaslať na dobierku.

Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť (doručiť) stručný popis nedostatku.

Povinnosti predávajúceho

Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 22a) predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

Reklamácia vrátane nedostatku bude vybavená bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch neskôr, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa predávajúci so zákazníkom spotrebiteľom nedohodne inak.

Práva zákazníka spotrebiteľa v prípade nezhody tovaru s kúpnuou zmluvou

Predávajúci zodpovedá zákazníkovi spotrebiteľovi za to, že predávaná vec je pri prevzatí zákazníkom v zhode s kúpnuou zmluvou, najmä, že je bez nedostatkov (väd).

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa rozumie, že tovar má požadované vlastnosti, ktoré predávajúci popisuje, prípadne ktoré sú obvyklé u dodávaného tovaru a zodpovedajú požiadavkám právnych predpisov.

V prípade, že vec pri prevzatí spotrebiteľom nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, má spotrebiteľ právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek spotrebiteľa buď výmenou veci alebo jej opravou. Ak taký postup nie je možný, môže spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak spotrebiteľ pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú zákazníkovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jej prevzatí, ak to neodporuje povaha veci alebo ak sa nepreukáže opak.

Reklamácia uplatnená v záručnej lehote

V prípade, že sa po prevzatí tovaru zákazníkom spotrebiteľom vyskytnú v záručnej lehote nedostatky tovaru, môže zákazník uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu. reklamáciu.

Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia výrobku zákazníkom / spotrebiteľom. Na tovar sa vzťahuje zákonná záručná doba zodpovedajúca povahe tovaru. Dátum minimálnej trvanlivosti je uvedený na obale výrobku. Pokiaľ dátum minimálnej trvanlivosti na obale výrobku uvedený nie je, potom je uvedený symbol kelímku, za ktorým nasleduje údaj o dobe (v mesiacoch alebo rokoch), počas ktorej je výrobok po otvorení bezpečný a je možné ho používať. Predajca zodpovedá za všetky nedostatky výrobku, ktoré tovar má pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa prejavia v priebehu záručnej lehoty. Nevzťahuje sa však na nedostatky spôsobené nešetrným zaobchádzaním alebo bežným opotrebením.

Ak zákazník spotrebiteľ uplatní reklamáciu, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Ak zákazník spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 (dvanástich) mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od zákazníka/spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak zákazník/spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 (dvanástich) mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu chybu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 (štrnástich) dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Nárok na uplatnenie záruky zaniká okrem iného v nasledujúcich prípadoch:

1. Ak vypršala u reklamovaného tovaru záručná lehota pred dňom uplatnenia reklamácie – záruka zanikla.
2. Nedostatok vznikol nevhodným používaním tovaru.
3. Nedostatok vznikol nedodržaním pokynov stanovených výrobcom.
4. Nedostatok vznikol neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, manipuláciou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar.
5. Nedostatok vznikol vykonaním neoprávneného zásahu do tovaru či iných úprav bez dovolenia výrobcu.
6. Tovar bol poškodený živlami.

V prípade reklamácie má spotrebiteľ právo na náhradu nákladov na doručenie reklamovaného tovaru v nutnej výške. Zmluvné strany výslovne dojednávajú, že predávajúci uhradí zákazníkovi účelne vynaložené náklady na doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu, iba na základe daňového dokladu preukazujúceho výšku skutočne vynaložených nákladov na doručenie.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 10. 3. 2022.