

## Reklamační řád

---

Je-li zákazníkem spotřebitel, reklamace se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, s přihlédnutím k upřesnění v tomto reklamačním řádu.

Je-li zákazníkem podnikatel, řídí se odpovědnost prodávajícího za vadné plnění Občanským zákoníkem.

### Adresa pro zaslání reklamovaného zboží

1. 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 ATRIUM FLORA, Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
  - DERMACOL STUDIO, OC ROZKVĚT, Nám. Svobody 85/16, 602 00 Brno
  - DERMACOL STUDIO, OC FORUM NOVÁ KAROLINA, Jantarová 4, 702 00 Ostrava 2
  - DERMACOL STUDIO, OC ZLATÉ JABLKO, nám. Míru 174, 760 01 Zlín
  - DERMACOL STUDIO, OC ATRIUM Palác, Masarykovo nám. 2799, 530 02 Pardubice
2. v případě zboží, které bylo spotřebiteli doručeno prostřednictvím dopravce, na adresu: Dermacol, a.s., Letiště Brno - Tuřany 947/7, 627 00 Brno - Tuřany.

### 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 o zjištěných vadách informovat prodávajícího telefonicky či na e-mailovou adresu [reklamace@dermacol.cz](mailto:reklamace@dermacol.cz).

Pro řádné vyřízení reklamace je zákazník povinen doručit reklamované zboží prodávajícímu, 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 reklamace předložit stručný popis vady.

### Povinnosti prodávajícího

Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne jinak.

### Práva zákazníka z vadného plnění a ze záruky

V případě vady zboží má zákazník práva z vadného plnění ve smyslu § 2161 a násl. Občanského zákoníku.

U vybraného zboží prodávající poskytuje zákazníkovi záruku, že zboží při převzetí nemá vady.

Není-li níže stanoveno jinak, použijí se pro vznik, obsah a proces uplatnění práv ze záruky obdobně § 2161 a násl. Občanského zákoníku.

Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem. Délka záruční doby je uvedena na obalu zboží. Není-li záruka (záruční doba) na obalu zboží uvedena, prodávající záruku neposkytuje a zákazník má práva z vadného plnění ve smyslu § 2161 a násl. Občanského zákoníku.

Záruka se nevztahuje na vady způsobené nešetrným či nesprávným zacházením nebo běžným opotřebením. Nárok na uplatnění práv ze 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.

# DERMACOL

PRAGUE

V případě oprávněné reklamace má zákazník právo na náhradu nákladů na doručení reklamovaného zboží prodejci, a to v podobě poštovného 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.

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

V případě zániku smlouvy z důvodu oprávněné reklamace zboží, jež bylo zcela nebo z části uhrazeno prostřednictvím bonusové poukázky, bude zákazníkovi připsán nový bonus ve výši odpovídající částce, která byla na úhradu oprávněně reklamovaného zboží z bonusu použita.

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 10.2.2023.*