

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho CBD Beauty sro, IČO: 09871055, so sídlom: Na Záhradách 3170 / 1a, 690 02 Břeclav, zapísaná v obchodnom registri Krajského súdu v Brne, oddiel: C, vložka: 121379 (ďalej len "predávajúci"), a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať k reklamácii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci je povinný zoznámiť sa s reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len "VOP") ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť nevyhnutnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú právne predpisy.

V prípade uplatnenia servisu v rámci zakúpenej či dohodnutej služby sa tento servisný zásah riadi výlučne podmienkami danej služby.

II. Záruka za akosť

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru doklad o zakúpení (faktúru) so zákonom uvedenými údajmi, ktoré sú potrebné pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo).

Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku formou záručného listu. Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

Ak je to vzhľadom na poskytnutú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah poskytovanej záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dĺžku platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

1. Lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia

Lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim, tj. dňom uvedeným na doklade o zakúpení či na záručnom liste.

Lehota je:

- a) pri novom (vrátane rozbaleného) tovare 24 mesiacov;
- b) pri zánovnom tovare 21 mesiacov (zánovným tovarom sa rozumie používaný tovar, ktorý následne prešiel kontrolou našich odborníkov a ktorý je takto označený);
- c) pri tovare použitom 12 mesiacov (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či servisovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku).

Pri spotrebnom tovare je kupujúci oprávnený uplatniť právo z vady do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov, ak nie je na tovare uvedený dátum spotreby; v opačnom prípade sa lehota skraca len do dátumu vyznačeného na obale tovaru.

Pre kupujúceho podnikateľa môže byť lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia upravená odlišne, ak je to pri danom type tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť. Tovar je v takom prípade označený.

Lehota sa končí dňom, ktorý sa číselným označením zhoduje s dňom, kedy začala a o príslušný počet mesiacov neskôr. Dĺžka lehoty v mesiacoch je uvedená u každého tovaru v obchode predávajúceho a je dostatočne vyznačená na doklade o zakúpení.

Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záruka za akosť, zaniknú, ak neboli uplatnené v uvedenej dobe.

V prípade vybavenia reklamácie formou výmeny tovaru nebeží nová lehota, rozhodujúca je lehota začínajúca plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

2. Akosť pri prevzatí

Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Predávajúci najmä zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci vec prevzal,

- a) má vec vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a ak chýba dojednanie takej vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktorú kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru a na základe reklamy nimi vykonávanej;
- b) sa vec hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec rovnakého druhu bežne používa;
- c) je vec v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti;
- d) vyhovuje vec požiadavkám právnych predpisov.

Ak sa vada prejaví v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí kupujúcim, ak predajca nepreukáže opak.

III. Záručné podmienky

1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci pri osobnom prevzatí od predávajúceho skontroluje preberaný tovar, jeho úplnosť a nepoškodenosť obalov.

Kupujúci pri prevzatí od prepravcu riadne a starostlivo skontroluje stav zásielky (najmä počet balíkov, neporušenosť firemné pásky s logom, neporušenosť či poškodenie obalu) podľa prepravného listu.

Kupujúci ďalej v deň prevzatia skontroluje kompletnosť tovaru, najmä že balenie obsahuje všetko, čo obsahovať má.

Akékoľvek nezrovnalosti treba predávajúcemu nahlásiť pri osobnom prevzatí na mieste, pri prevzatí od prepravcu ich vyznačiť v preberacom protokole prepravcu alebo kupujúci môže prevzatie zásielky odmietnuť alebo vždy je ich možné nahlásiť na e-mail info@cbdbeauty.care. Ďalej predávajúci v prípade prevzatia od prepravcu odporúča priložiť fotodokumentáciu poškodenia a obalu.

Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota na uplatnenie práv z vadného plnenia. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dáva však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

2. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu tovaru je možné odoslať **na emailovú adresu prevádzky** predávajúceho.

email pre reklamácie: order@cbdbeauty.care

Zásielka musí obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), podrobný popis závady, kontaktné údaje kupujúceho (najlepšie spiatočná adresa, e-mail a tel. číslo).

Ďalej predávajúci odporúča priložiť kópiu dokladu o zakúpení či iným vhodným spôsobom doložiť záruku tovaru. Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu i závady tovaru.

Predávajúci taktiež odporúča zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena, dobropis).

Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená a čo je jej obsahom, a to e-mailom bezprostredne po prijatí reklamácie. Písomné potvrdenie slúži iba ako doklad o prijatí reklamácie. Stav tovaru, v ktorom kupujúci odovzdal tento tovar predávajúcemu, bude preskúmaný v rámci reklamačného konania.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého obdržaného príslušenstva, tak v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

3. Výluky

Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou tovaru a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar užívať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a) mechanickým poškodením tovaru;
- b) používaním či skladovaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené;
- c) poškodením spôsobeným nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami;
- d) prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov;
- e) na tovare, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy;
- f) poškodením prírodnými živlami alebo vyššou mocou;
- g) použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne ich je možné očakávať vzhľadom na vykonanú reklamu alebo k obvyklému spôsobu použitia tovaru.

5. Testovanie závad

Tovar odovzdaný k reklamácií bude testovaný iba na závalu uvedenú kupujúcim (v priloženom liste s popisom závaly). Pre uvedenie závaly predávajúci odporúča písomnú formu, čím sa rozumie tiež elektronická komunikácia.

6. Zamietnutie reklamácie

Predávajúci má ďalej právo zamietnuť reklamáciu tovaru v prípadoch, keď reklamovaný tovar a / alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

IV. Vybavenie reklamácie

1. Kupujúci - spotrebiteľ

V súlade s ustanovením § 2 odsek 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania.

Ak je kupujúci spotrebiteľom, predávajúci o reklamácií rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady.

Reklamáciu vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohode so spotrebiteľom - takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí lehoty, resp. predĺženej lehoty, sa má za to, že vada na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

2. Kupujúci - podnikateľ

Ak je kupujúci podnikateľom, predávajúci sa zaväzuje o reklámii rozhodnúť v lehote 40 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci-podnikateľ informovaný na kontaktnom e-maily.

V. Spoločné ustanovenia

Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenia zamietnutia reklamácie.

Po vybavení reklamácie, predávajúci upozorní kupujúceho o skončení reklamácie buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

Po vybavení uznanej reklamácie opravou alebo výmenou sa predlžuje záruka zariadení o dobu trvania reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od dňa nasledujúceho po jej uplatnení do dňa, keď bol kupujúci o vybavení informovaný.

Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov, spojených s uplatnením oprávnenej reklamácie. Tieto náklady sú chápané ako najmenšie nutné. Najmä sa jedná o poštovné na zaslanie reklamácie. K týmto nákladom nemusí patriť cesta vozidlom pre uplatnenie reklamácie a expresné prepravy a ďalšie podobné. O preplatení nákladov je potrebné žiadať bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 1 mesiaca od konca lehoty na uplatnenie práv z vadného plnenia.

Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, najmä že balenie obsahuje všetko, čo obsahovať má. Na neskoršie námietky sa už nebude prihliadať.

Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia.

Kupujúci je povinný reklamáciu prevziať bez zbytočného odkladu najneskôr do 30 dní od odo dňa, kedy bol o jej vybavení informovaný, táto lehota nemôže uplynúť skôr ako 60 dní od podania reklamácie.

V prípade, že reklámia nie je prevzatá kupujúcim najneskôr v posledný deň lehoty, bude po jej márnom uplynutí predávajúcim účtovaný poplatok za uloženie tovaru vo výške 20, - Kč vrátane DPH za každý deň omeškania.

Pokiaľ si kupujúci nevyzdvihne tovar z vybavenej reklamácie do 6 mesiacov odo dňa, keď bol o vybavení informovaný, vyhradzuje si predávajúci právo tovar predať a výťažok použiť na úhradu poplatku za uloženie tovaru.

Pri výdaji tovaru či preplatení dobropisu v hotovosti po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie, a musí preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), a to za účelom predchádzania vzniku škôd a zamedzenia legalizácia príjmov z trestnej činnosti. Bez predloženia niektorého z týchto dokladov môže predávajúci či jeho zmluvný partner odmietnuť tovar vydať či preplatiť dobropis. Ak je kupujúcim právnická osoba, potom dôjde k výdaju tovaru či preplateniu dobropisu len štatutárnemu orgánu právnickej osoby alebo osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou.

VI. Spotrebný materiál a minimálna životnosť

Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v čase tovaru alebo v počte použití, prípadne v počte vytlačených strán či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvádzané podmienky.

Právo kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadať k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým užívaním veci a nemožno ju tak zamieňať so životnosťou výrobku. Životnosť tovaru predstavuje náchylnosť k opotrebeniu spôsobenú obvyklým užívaním. Ak tovar používate (nie vlastníte) dlhšie ako je obvyklá životnosť, je pravdepodobné, že vzniknutá vada je dôsledkom bežného opotrebovania, avšak nie je vylúčené, že sa skutočne jedná o záručnú vadu.

Životnosť je predávajúci povinný vyznačiť u ponúkaného tovaru, inak nemá možnosť sa tejto životnosti odvolávať.

VII. Záverečné ustanovenia

Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto Reklamačným poriadkom dotknuté.

Tento Reklamačný poriadok je platný od 27. 4. 2021 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov, pričom je k dispozícii elektronicky na www.cbdbeauty.care.