

Reklamační řád

I. Obecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Obecných obchodních podmínek (dále jen „OOP“) obchodníka a popisuje postup, jakým způsobem postupovat při uplatňování vad a souvisejících práv (dále také jako „reklamace“ v příslušném gramatickém tvaru) v souvislosti s kupní smlouvou uzavřenou mezi obchodníkem a kupujícím.

Kupující, kterým může být podnikatel nebo spotřebitel, je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Obecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout obchodníkovi součinnost potřebnou pro vyřízení reklamace.

Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od obchodníka kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v OOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v OOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém ho používají platné a účinné právní předpisy.

Převzetím zboží u kupujících - podnikatelů je okamžik jeho předání obchodníkem kupujícímu, resp. prvnímu přepravci. V případě, že je kupujícím spotřebitel, je zboží dodáno v okamžiku, kdy ho převezme kupující nebo jím určená osoba, nebo když je obchodník předá přepravci, kterého si kupující vybral mimo možnosti dopravy, které nabídl obchodník. Pokud dodání vyžaduje montáž nebo instalaci obchodníkem, zboží se považuje za dodané až dokončením montáže nebo instalace.

II. Délka záruky

Jako doklad o záruce vystavuje obchodník ke každému zakoupenému zboží nákupní doklad (faktura) se zákonem uvedenými všemi potřebnými údaji pro uplatnění záruky (zejména název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).

Dohodou obchodníka a kupujícího nebo jednostranným prohlášením obchodníka lze stanovit odpovědnost za vady podle přísnějších zásad, než ustanovuje zákon. Obchodník vydá o dohodě nebo o jednostranném prohlášení kupujícímu zvláštní písemné potvrzení (dále také jako „záruční list“). Záruční list obsahuje jméno a příjmení, obchodní jméno nebo název obchodníka, jeho sídlo nebo místo podnikání, označení věci, na kterou se záruka vztahuje, podmínky záruky a postup, který musí kupující dodržet, aby dosáhl plnění záruky.

Prodloužená záruka musí být vždy v souladu se záručními podmínkami danými výrobcem a s jakoukoliv související reklamou, přičemž v takovém případě záruční list vždy obsahuje výše uvedené náležitosti a je vydán v souladu s výše uvedenými podmínkami.

Zákonné záruční lhůty pro kupujícího – spotřebitele Záruční lhůta začíná běžet zásadně dnem převzetí zboží kupujícím.

Záruční lhůta je:

- u nového zboží 24 měsíců, pokud neustanovuje zvláštní právní předpis lhůtu delší;

- u zánovního zboží 21 měsíců (zánovním zbožím se rozumí používané zboží, které následně prošlo kontrolou našich odborníků a které je takto označeno);
- u použitého zboží 12 měsíců (použitým zbožím se rozumí takto označené zboží, které je použité či opravované bez vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).

U spotřebního zboží (např. kosmetika, drogistické výrobky apod.) je Kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, pokud však není na zboží uveden datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data uvedeného na obalu zboží.

Reklamační kupujícího - spotřebitele se v rámci zákonné záruční lhůty řídí zákonem č. 40/1964 Sb. /Občanský zákoník/ a zákonem č. 108/2024 Sb., o ochraně spotřebitele, oba zákony v platném a účinném znění, s přihlédnutím k upřesněním v tomto Reklamačním řádu. U prodloužené záruční lhůty se reklamační řídí výhradně tímto Reklamačním řádem.

III. Záruční podmínky

1. Kontrola zboží při převzetí Kupující, který není spotřebitelem, je povinen, a kupujícímu, který je spotřebitelem, se doporučuje, aby bezprostředně při dodání zkontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není v souladu s kupní smlouvou, pokud je zásilka například neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutné okamžitě oznámit e-mailem na adresu: reklamace@divinecosmetics.eu, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá kupujícího práva zboží reklamovat, avšak dává prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

2. Uplatnění reklamační Místem pro uplatnění reklamační je DINO Slovakia, spol. s r.o., Borekova 10, 821 06 Bratislava, případně pokud je kupujícím spotřebitel, může zboží reklamovat na jakémkoliv „kamenné“ prodejně prodávajícího, pokud byla zřízena. Pokud je však v záručním listu zboží uveden autorizovaný servis, který je v místě prodávajícího nebo v místě bližším pro kupujícího, uplatní kupující právo v autorizovaném servisním středisku. V případě, že bylo zboží zakoupeno kupujícím, který je podnikatel, musí kupující uplatňovat reklamační přímo v autorizovaném servisu. V tomto případě se reklamační řídí podmínkami autorizovaného servisu. Pokud to není objektivně možné, reklamační uplatňuje u obchodníka.

Pokud zboží vykazuje vady a kupující uplatňuje právo z odpovědnosti za vady zboží přímo vůči obchodníkovi, vyplní reklamační formulář uveřejněný na stránkách www.divinecosmetics.eu a odešle ho obchodníkovi na e-mail reklamace@divinecosmetics.eu. Kupující je povinen ve formuláři přesně označit druh a rozsah vad zboží. V případě, že z jakýchkoliv důvodů není možné formulář odeslat, kupující bez prodlení kontaktuje zákaznický servis e-mailem na adresu reklamace@divinecosmetics.eu, který mu zašle reklamační formulář na jeho e-mailovou adresu. Vyplněný reklamační formulář kupující následně zašle na e-mailovou adresu zákaznického servisu reklamace@divinecosmetics.eu.

Kupující má k dispozici reklamační formulář i přímo na stránkách obchodníka. Po obdržení reklamačního formuláře bude obchodník kontaktovat kupujícího a dohodne se s ním o dalším postupu.

Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo během přepravy k jeho poškození, balík by měl obsahovat: reklamované zboží včetně příslušenství, bez kterého reklamované zboží nelze používat a diagnostikovat (nicméně doporučujeme přiložit k reklamovanému zboží kompletní příslušenství v každém případě). Před tím, než kupující odešle reklamované zboží obchodníkovi, odstraní původní doručovací štítky. Obchodník doporučuje přiložit k kopii dokladu o zakoupení nebo jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejména zpětnou adresu a telefonní číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i poruchy zboží. Tento postup je doporučen i kupujícímu - spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Také se doporučuje zvolit požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna, dobropis apod.). Obchodník, popřípadě autorizovaný servis, vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to bezprostředně po přijetí reklamace. V případě uplatnění reklamace je potvrzení ve všech případech zasláno e-mailem. Potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, v jakém kupující odevzdal toto zboží prodávajícímu, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

Obchodník poskytne kupujícímu – spotřebiteli písemné potvrzení o vytknutí vady bezodkladně po vytknutí vady kupujícím - spotřebitelem. Obchodník v potvrzení o vytknutí vady uvede lhůtu, ve které vadu odstraní. Lhůta oznámená podle předchozí věty nesmí být delší než 30 dní ode dne vytknutí vady, pokud delší lhůta není odůvodněna objektivním důvodem, který prodávající nemůže ovlivnit. Pokud obchodník odmítne odpovědnost za vady, důvody odmítnutí písemně oznámí kupujícímu - spotřebiteli. Pokud kupující - spotřebitel znaleckým posudkem nebo odborným stanoviskem vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou nebo notifikovanou osobou prokáže odpovědnost obchodníka za vadu, může vytknout vadu opakovaně a obchodník nemůže odmítnout odpovědnost za vadu; na opakované vytknutí vady kupujícím - spotřebitelem se § 621 odst. 3 Obč. zákoníku nevztahuje. Na náklady spotřebitele spojené se znaleckým posudkem a odborným stanoviskem se vztahuje § 509 odst. 2 Obč. zákoníku.

Kupující, který není spotřebitelem, doloží platnost záruky předložením nákupního dokladu, pokud byl v minulosti zboží reklamováno, také doloží doklad o reklamaci. Na dodacím dokladu (nákupní nebo reklamační doklad) musí být stejné sériové číslo jako na reklamovaném výrobku (pokud výrobek sériové číslo má). Tento postup je doporučen i kupujícímu, který je spotřebitelem, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak. Kupující si je vědom, že pokud nedodá reklamované zboží včetně veškerého doručeního příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena snižena o cenu nedodaného příslušenství.

3. Výluky

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, pokud k poškození dojde při běžném používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí produktu a nijak neomezují právo zákazníka používat a manipulovat se zbožím v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Záruka se dále nevztahuje na poškození vzniklá (pokud taková činnost není běžná a zároveň není zakázána v příloženém návodu k použití):

1. mechanickým poškozením zboží,
2. elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
3. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodávajícím nebo výrobcem určeno,
4. neodbornou instalací, manipulací, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,
5. pokud bylo zboží nebo jeho část poškozena počítačovým virem apod.,
6. pokud se chyba projevuje pouze u softwaru, u kterého zákazník není schopen doložit legální způsob získání, nebo použitím neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu,
7. zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo obecnými zásadami,
8. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů (nekvalifikovaným zásahem se rozumí zásah jakékoliv jiné osoby kromě prodávajícího nebo autorizovaného servisu),
9. zboží, které bylo upravováno zákazníkem, pokud vznikla chyba v důsledku této úpravy,
10. zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí,
11. použitím nesprávného nebo chybný programového vybavení,
12. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není běžné a nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití.

Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, které jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, specifikovány nebo prodávajícím deklarovány, případně je možné očekávat vzhledem k vykonávané reklamě nebo běžnému způsobu použití zboží.

4. Testování chyby

Zboží zaslané k reklamaci bude testováno pouze na chybu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém dopise s popisem chyby). Pro uvedení chyby doporučujeme písemnou formu, což zahrnuje i elektronickou komunikaci.

Pokud je kupující podnikatel a pokud bude reklamace zamítnuta, bere tento kupující na vědomí, že prodávající je oprávněn prefakturovat kupujícímu náklady autorizovaného servisu na diagnostiku chyby a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

5. Znečištěné zboží

Kupující se vystavuje riziku zamítnutí reklamace v případě, že je zboží nebo jeho součást znečištěná nebo nesplňuje základní hygienické podmínky.

IV. Způsob vyřízení reklamace

1. Pokud je kupujícím spotřebitel

Práva spotřebitele při uplatnění zákonné záruky

Požadavky na prodané zboží Prodávané zboží musí být v souladu s dohodnutými požadavky (§ 616 Obč. zákoníku) a obecnými požadavky (§ 617 Obč. zákoníku). U zboží s digitálními prvky musí splňovat dohodnuté požadavky a obecné požadavky také digitální obsah a digitální služba, bez ohledu na to, zda je dodává nebo poskytuje prodávající nebo jiná osoba. Zboží nemusí být v souladu s obecnými požadavkami, pokud obchodník při uzavření smlouvy výslovně upozornil kupujícího - spotřebitele, že určitá vlastnost věci neodpovídá obecným požadavkům, a kupující s tímto nesouladem výslovně a osobitě souhlasil.

Prodávané zboží je v souladu s dohodnutými požadavky (§ 616 Obč. zákoníku), pokud zejména: a) odpovídá popisu, druhu, množství a kvalitě specifikovaným ve smlouvě, b) je vhodné pro konkrétní účel, na který kupující - spotřebitel upozornil prodávajícího nejpozději při uzavření smlouvy a s kterým prodávající souhlasil, c) vykazuje v smlouvě specifikovanou schopnost plnit funkce s ohledem na svůj účel (dále jen „funkčnost“), d) vykazuje v smlouvě specifikovanou schopnost fungovat s hardwarem nebo softwarem, s nimiž se věc stejného druhu běžně používá, bez potřeby změny prodaného zboží, hardware nebo software (dále jen „kompatibilita“), a v smlouvě specifikovanou schopnost fungovat s hardwarem nebo softwarem odlišnými od těch, s nimiž se věc stejného druhu běžně používá (dále jen „interoperabilita“), e) vykazuje další vlastnosti specifikované ve smlouvě, f) je dodáno se vším příslušenstvím specifikovaným ve smlouvě, g) je dodáno s návodem na použití, včetně návodu na montáž a instalaci, jak bylo specifikováno ve smlouvě, a h) jsou dodány aktualizace specifikované ve smlouvě, pokud jde o věc s digitálními prvky.

Prodávané zboží je v souladu s obecnými požadavky (§ 617 Obč. zákoníku), pokud: a) je vhodné pro účel, pro který se zboží stejného druhu běžně používá, s ohledem na právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování platné pro příslušné odvětví, pokud technické normy nebyly vypracovány, b) odpovídá popisu a kvalitě vzorky nebo modelu, které prodávající zpřístupnil kupujícímu - spotřebiteli před uzavřením smlouvy, c) je dodáno s příslušenstvím, obalem a návody včetně návodu na montáž a instalaci, které může kupující - spotřebitel rozumně očekávat, a d) je dodáno v množství, kvalitě a s vlastnostmi včetně funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a schopnosti udržet si při běžném používání svou funkčnost a výkon (dále jen „životnost“), které jsou běžné pro zboží stejného druhu a které může kupující - spotřebitel rozumně očekávat vzhledem k povaze prodaného zboží a s ohledem na jakékoli veřejné prohlášení prodávajícího nebo jiné osoby v dodavatelském řetězci včetně výrobce, nebo v jejich jméně, a to zejména při propagaci zboží nebo na jeho označení; výrobcem se rozumí výrobce věci, dovozce věci na trh Evropské unie z třetí země nebo jiná osoba, která se označuje za výrobce tím, že na věc umístí své jméno, ochrannou známku nebo jiné rozlišující označení.

Zodpovědnost za vady Prodávané zboží má vady, pokud není v souladu s požadavky podle § 615 Obč. zákoníku (viz „Požadavky na prodané zboží“) nebo pokud jeho používání znemožňují nebo omezují práva třetí osoby včetně práv duševního vlastnictví.

Prodávající odpovídá za jakoukoli vadu, kterou má prodávané zboží v době jeho dodání a která se projeví do dvou let od dodání zboží. Prodávající odpovídá za vadu, která byla způsobena nesprávnou montáží nebo instalací zboží, digitálního obsahu nebo digitální služby, pokud: a) montáž nebo instalace byla součástí kupní smlouvy a byla provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost, nebo b) montáž nebo instalaci, kterou měl provést kupující - spotřebitel, provedl kupující nesprávně v důsledku nedostatků v návodu na montáž nebo

instalaci, který mu poskytl prodávající nebo dodavatel digitálního obsahu nebo digitální služby.

Práva z odpovědnosti za vady Pokud prodávající odpovídá za vadu prodaného zboží, má kupující - spotřebitel vůči němu právo: a) na odstranění vady opravou nebo výměnou (§ 623 Obč. zákoníku), b) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo c) právo od kupní smlouvy odstoupit (§ 624 Obč. zákoníku).

Kupující - spotřebitel může uplatňovat práva z odpovědnosti za vady včetně práva podle předchozího odstavce, pouze pokud vytknul vadu do dvou měsíců od zjištění vady, nejpozději do uplynutí doby podle článku III. Délka záruky. Kupující - spotřebitel má vůči prodávajícímu právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s vytknutím vady, za kterou odpovídá prodávající, a uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Odstranění vady

Kupující – spotřebitel má právo zvolit si odstranění vady výměnou věci nebo opravou věci. Kupující – spotřebitel si nemůže zvolit způsob odstranění vady, který není možný nebo který by v porovnání s druhým způsobem odstranění vady způsobil obchodníkovi neúměrné náklady s ohledem na všechny okolnosti, zejména na hodnotu, kterou by měla věc bez vady, závažnost vady a na skutečnost, zda by druhý způsob odstranění vady způsobil kupujícímu – spotřebiteli značné obtíže. Obchodník může odmítnout odstranění vady, pokud oprava ani výměna nejsou možné nebo pokud by si vyžádaly neúměrné náklady s ohledem na všechny okolnosti včetně okolností podle předchozího odstavce. Obchodník opraví nebo vymění zboží v přiměřené lhůtě (§ 507 odst. 1 Obč. zákoníku) po tom, co spotřebitel vytkl vadu, bezplatně, na vlastní náklady a bez způsobení závažných obtíží spotřebiteli s ohledem na povahu věci a účel, pro který kupující – spotřebitel věc požadoval. Obchodník dodá opravené zboží nebo náhradní zboží kupujícímu – spotřebiteli na vlastní náklady stejným nebo obdobným způsobem, jakým mu spotřebitel dodal vadné zboží, pokud se strany nedohodnou jinak. Pokud spotřebitel nevyzvedne zboží v lhůtě šesti měsíců od dne, kdy měl zboží převzít, může obchodník věc prodat. Pokud se jedná o zboží větší hodnoty, obchodník spotřebitele o zamýšleném prodeji předem informuje a poskytne mu přiměřenou dodatečnou lhůtu na převzetí věci. Po prodeji obchodník bezodkladně vyplatí spotřebiteli výtěžek z prodeje zboží po odečtení nákladů, které účelně vynaložil na jeho uschování a prodej, pokud spotřebitel uplatní právo na podíl z výtěžku v přiměřené lhůtě uvedené obchodníkem v oznámení o zamýšleném prodeji věci. Obchodník může zboží na vlastní náklady zničit, pokud se jej nepodařilo prodat nebo pokud předpokládaný výtěžek z prodeje nebude postačovat ani na úhradu nákladů, které obchodník účelně vynaložil na uschování zboží, a nákladů, které by obchodník musel nevyhnutelně vynaložit na jeho prodej. Při odstranění vady výměnou zboží nemá obchodník právo na náhradu škody způsobenou běžným opotřebením věci a na odměnu za běžné užívání zboží před jeho výměnou.

Sleva z kupní ceny a odstoupení od smlouvy

Kupující – spotřebitel má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může odstoupit od kupní smlouvy i bez poskytnutí dodatečné přiměřené lhůty podle § 517 odst. 1 Obč. zákoníku, pokud: a) obchodník věc neopraví ani nevymění, b) obchodník věc neopraví ani nevymění v souladu s § 623 odst. 4 a 6 Obč. zákoníku, c) obchodník odmítl odstranit vadu podle § 623 odst. 2 Obč. zákoníku, d) zboží má stejnou vadu navzdory opravě nebo výměně, e) vada je tak závažná, že odůvodňuje okamžitou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy,

nebo f) obchodník oznámil nebo je z okolností zřejmé, že vadu neodstraní v přiměřené lhůtě nebo bez způsobení závažných obtíží pro spotřebitele.

Sleva z kupní ceny musí být přiměřená rozdílu mezi hodnotou prodaného zboží a hodnotou, kterou by mělo zboží, pokud by bylo bez vad. Spotřebitel nemůže odstoupit od kupní smlouvy, pokud se spotřebitel podílel na vzniku vady nebo pokud je vada zanedbatelná. Důkazní břemeno, že se spotřebitel podílel na vzniku vady a že vada je zanedbatelná, nese obchodník. Pokud se smlouva týká koupě více zboží, kupující – spotřebitel může od ní odstoupit pouze ve vztahu k vadné věci. Ve vztahu k ostatnímu zboží může odstoupit od smlouvy pouze tehdy, pokud nelze rozumně očekávat, že bude mít zájem ponechat si ostatní zboží bez vadné věci. Kupující – spotřebitel po odstoupení od smlouvy nebo její části vrátí věc obchodníkovi na náklady obchodníka. Obchodník po odstoupení od smlouvy vrátí kupujícímu – spotřebiteli kupní cenu nejpozději do 14 dní od dne vrácení zboží obchodníkovi nebo po prokázání, že spotřebitel zaslal věc obchodníkovi, podle toho, který okamžik nastane dříve. Obchodník vrátí kupní cenu kupujícímu – spotřebiteli nebo mu vyplatí slevu z kupní ceny stejným způsobem, jaký použil spotřebitel při zaplacení kupní ceny, pokud spotřebitel výslovně nesouhlasí s jiným způsobem úhrady. Všechny náklady spojené s úhradou nese obchodník. V případě slevy není možné později reklamovat zboží pro chybu, za kterou byla sleva poskytnuta.

2. Pokud je kupujícím podnikatel

Obchodník přebírá záruku za kvalitu prodaného zboží v záruční době trvající 12 měsíců s výjimkou případů, kdy je pro dané zboží uvedena kratší doba spotřeby (např. spotřební zboží, kosmetika apod.). V tomto případě platí tato kratší záruční doba.

Záruka za kvalitu v smyslu předchozího odstavce se nevztahuje na použité zboží a zboží zlevněné z důvodu vady, která nebrání jeho použití k účelu, pro který slouží.

Pro uplatnění nároků z vad se použije právní úprava ustanovení § 436 a násl. Obchodního zákoníku. Obchodník vybaví reklamaci ve stejné lhůtě jako v případě kupujících – spotřebitelů.

3. Společná ustanovení

Po vybavení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vybavení reklamace, tj. do doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vybavení je zákazník informován e-mailem, který uvedl již při nákupu. Po vybavení reklamace obchodník upozorní na ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS nebo e-mailem a nejpozději do 30 dní od dne uplatnění reklamace obchodník vydá písemný doklad o vybavení reklamace. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vybavení automaticky zasláno na adresu kupujícího. Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho shodu s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména zda balení obsahuje vše, co má obsahovat. K pozdějším námitkám nebude přihlíženo. Tímto není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Pokud byla reklamace zboží v zákonné záruční době vybavena výměnou zboží za nové, záruční doba se prodlužuje o dobu trvání reklamace. Pokud podnikatel nevyzvedne reklamované zboží do jednoho měsíce od uplynutí lhůty, kdy měla být reklamace vybavena, a pokud byla vybavena později, do jednoho měsíce od informování o

jejím vybavení (tj. zpravidla do 60 dní od data podání reklamace), je obchodník oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění ve výši 0,5 € za den včetně DPH. Pokud si podnikatel nevyzvedne věc v lhůtě dvou měsíců od dne, kdy byl o vybavení informován, má obchodník právo věc prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

V. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 01.07.2024 a je k dispozici v sídle obchodníka a na jeho webové stránce www.divinecosmetics.eu.