

Reklamačný řád

Záručná doba

Naším zákazníkom poskytujeme štandardne záručnú dobu 24 mesiacov, ktorá beží od okamihu prevzatia tovaru kupujúcim.

Táto záručná doba môže byť dlhšia/kratšia v závislosti na dátume spotreby uvedenom na obale produktu. Záručná doba je potom obmedzená dátumom spotreby.

Údaj o spotrebe je najčastejšie označený na obale ako "spotrebujte do/best before" alebo "dátum minimálnej trvanlivosti"

Údaj o spotrebe nemusí byť označený na obale v prípade, že jeho minimálna trvanlivosť presahuje 30 mesiacov, v takom prípade býva na obale grafické znázornenie otvorenej nádoby krému

Tento údaj uvedený v nádobke krému udáva, ako dlho od otvorenia je možné produkt používať, najčastejšími údajmi sú 6M, 12M popr., 24M, ktoré značia 6 mesiacov, 12 mesiacov popr. 24 mesiacov od otvorenia

V prípade reklamácie produktu sa záručná doba automaticky predlžuje o dobu trvania reklamácie.

V prípade výmeny výrobku v záručnej dobe začne záruka bežať znova od prevzatia nového výrobku.

Kedy reklamovať

1. Zákazník má právo reklamovať tovar pokiaľ ho obdrží v rozpore s kúpnuou zmluvou alebo sa v záručnej dobe produktu objavia skutočnosti znemožňujúce jeho obvyklé používanie.
2. Zákazník je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil jeho prípadné vady a poškodenia. Pokiaľ nejaké nájde, je povinný ich bezodkladne nahlásiť predávajúcemu.
3. V prípade, že kupujúci preberá zásielku od prepravcu alebo vo výdajnom mieste sprostredkovateľa (nie predávajúceho), je kupujúci povinný skontrolovať neporušenosť obalov zásielky av prípade akýchkoľvek závad toto bezodkladne oznámiť prepravcovi či sprostredkovateľovi. V prípade stretnutia porušenia prepravného obalu svedčiaceho o neoprávnenom vniknutí alebo poškodení zásielky nemusí (odporúčame!) zákazník zásielku od prepravcu prevziať. Taká odmietnutá zásielka bude vrátená predávajúcemu, ktorý na jej základe vyexpeduje na svoje náklady v najkratšom možnom čase náhradné produkty.

Ako oznámiť reklamáciu

1. Zákazníkom odporúčame najprv sa obrátiť telefonicky alebo emailom na naše kontaktné údaje, kde sa s Vami pokúsime nájsť čo najoptimálnejšie riešenie Vášho problému.

info@elabela.cz

[+ 420 771 175 885](tel:+420771175885)

2. tovar odoslať balíkom bez dobierky na adresu skladu ElaBela Beauty, Brnenská 543, 664 42 Modrice

3. Pre uplatnenie reklamácie je nutné priložiť originál alebo kópiu pokladničnej účtenky či reklamačného protokolu či faktúry. V krajnom prípade je možné použiť iba číslo objednávky, kedy môže doklad vyhľadať sám predávajúci.

4. Pre uplatnenie reklamácie je nutné, aby na seba zákazník zanechal kontaktné údaje (meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mail, ideálne aj číslo účtu na vrátenie kúpnej ceny v prípade uznania reklamácie).

5. Pri odovzdávaní reklamácie môže zákazník uviesť požadovanú formu kompenzácie (nový produkt, náhradný produkt, zľava na tovar, vrátenie čiastky formou poukazu na nákup, vrátenie čiastky). Predajca sa bude snažiť tejto požiadavke vyhovieť. Nie je však pre neho zaväzujúce a môže sa

zmeniť po dohode so zákazníkom.

Priebeh a riešenie reklamácie

4. Predávajúci informuje zákazníka o spôsobe posúdenia reklamácie do 3 pracovných dní od obdržania reklamácie a potvrdí prevzatie reklamovaného tovaru.
5. Na posúdenie a realizáciu reklamácie má predávajúci 30 dní.
6. O vybavení reklamácie predávajúci informuje zákazníka telefonicky alebo elektronicky na zanechané kontaktné údaje bezodkladne od posúdenia reklamácie.
7. Predávajúci môže reklamovaný tovar vymeniť alebo opraviť. V prípade, že to nemožno, môže tovar pomerne vzhľadom na poškodenie zlacniť či vrátiť čiastku, za ktorú bol zakúpený, a to bankovým prevodom, prípadne po dohovore v hotovosti alebo formou poukazu.
8. V prípade, že predávajúci nestihne posúdiť reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní, má zákazník právo na nový produkt alebo vrátenie čiastky, za ktorú bol tovar zakúpený.
9. Ak je reklamácia uznaná za oprávnenú, má zákazník právo na úhradu účelne vynaložených prepravných nákladov spojených s podaním reklamácie v obvyklej výške prepravy za obdobné zásielky.

Kedy nemožno reklamovať

Predávajúci vyhlasuje, že tovar nemožno reklamovať v týchto prípadoch:

1. **rozbalené alebo použité kozmetické prípravky bez zjavnej závady nemožno vrátiť z hygienických dôvodov;**
2. tovar s uplynutým či obmedzeným dátumom spotreby alebo použitím, pokiaľ táto skutočnosť bola známa zákazníkovi už v dobe nákupu;
3. vada vzniknutá na veci je spôsobená bežným opotrebením;
4. chyba tovaru je spôsobená zákazníkom a vznikla nesprávnym používaním, skladovaním, údržbou či mechanickým poškodením;
5. vada vznikla v dôsledku vonkajšej udalosti mimo vplyvu predávajúceho.

V Brne dňa 1.8.2021