

Reklamační řád

Tento Reklamační řád obchodní společnosti **ELABELA Beauty s.r.o.**, IČO: 09484761, se sídlem Brněnská 543, 664 42 Modřice, zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 144722, vydaný v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je nedílnou součástí všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) prodávajícího **ELABELA Beauty s.r.o.** (dále jen ELABELA).

Dojde-li i přes maximální péči a kontrolu společnosti ELABELA k tomu, že Kupující nebude spokojen s vyřízením objednávky nebo dojde k vadě zboží, která nebyla zjevná při jeho převzetí, má Kupující právo uplatnit reklamaci.

Tento Reklamační řád upravuje podmínky, za kterých je možné uplatnit zákonná práva Kupujícího z vadného plnění („reklamace“).

Tento Reklamační řád se vztahuje na všechny Kupující, s tím, že není-li Kupující spotřebitelem, použije se s odchylkami vymezenými v článku „Zvláštní úprava pro Kupující, kteří nejsou spotřebiteli“.

Záruka za jakost

Kupujícímu náleží nad rámec zákonných práv z vadného plnění rovněž práva ze záruky za jakost.

ELABELA poskytuje zákazníkům standardně záruční dobu 24 měsíců, která běží od okamžiku převzetí zboží Kupujícím. Tato záruční doba může být delší/kratší v závislosti na datu spotřeby zboží uvedeném na obalu příslušného produktu. Záruční doba je vždy omezena datem spotřeby, uplyne-li dříve než záruční doba. Údaj o spotřebě je nejčastěji označen na obalu jako "spotřebujte do/best before" nebo "datum minimální trvanlivosti". Údaj o spotřebě nemusí být označen na obalu, přesahuje-li minimální trvanlivost zboží 30 měsíců; v tom případě je na obalu zboží vyznačeno grafické znázornění otevřené nádoby krému spolu s údajem, jak dlouho lze produkt používat po jeho otevření: nejčastějšími údaji jsou 6M, 12M popř. 24M, které značí 6 měsíců, 12 měsíců popř. 24 měsíců od otevření.

Záruční doba běží zásadně od převzetí zboží Kupujícím. Kupujícímu bude spolu se zbožím předán záruční list v textové podobě.

V případě reklamace záruční vady zboží se záruční doba automaticky prodlužuje o dobu trvání vyřízení reklamace.

V případě výměny zboží v záruční době začne záruka běžet znovu od převzetí nového zboží.

Reklamace

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady, a (kromě případů, kdy Prodávající Kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a Kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil), že vedle ujednaných vlastností:

- je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat a
- věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato jednorozční doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Kupujícímu práva z vadného plnění nenáleží zejména pokud:

- vadu způsobil Kupující, anebo Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu,

- Kupující vadu poznal, resp. při vynaložení obvyklé pozornosti musel poznat, již při uzavření smlouvy,
- reklamacie je uplatněna po uplynutí zákonem stanovené lhůty pro uplatnění práva z vad,
- prokáže se, že reklamacie není oprávněná,
- se jedná o opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- vada byla způsobena vnější událostí po přechodu nebezpečí škody na věci na Kupujícího.

Lhůty pro uplatnění reklamacie

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, je kupující oprávněn tuto vadu při převzetí zboží či v zákonných lhůtách reklamovat a uplatnit u prodávajícího nároky z vad v souladu se zákonem.

Kupující je povinen zboží po jeho převzetí prohlédnout tak, aby zjistil jeho

případné vady a poškození. Zjištěné vady je povinen je neprodleně oznámit Prodávajícímu.

V případě, že Kupující přebírá zboží od přepravce či ve výdejním místě zprostředkovatele (ne Prodávajícího), je Kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zásilky a v případě jakýchkoliv závad je neprodleně oznámit přepravci či zprostředkovateli. Shledá-li Kupující porušení přepravního obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí nebo poškození

zásilky nemusí zásilku od přepravce převzít. Taková odmítnutá zásilka bude vrácena Prodávajícímu, který dodá na své náklady v nejkratším možném čase náhradní zboží.

Kupující je oprávněn vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí (příčemž vytkli kupující prodávajícímu vadu oprávněně, pak tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat).

Do doby pro uplatnění práv kupujícího z vad se nepočítá doba, po kterou bylo zboží v opravě na základě oprávněné reklamacie, a to až do okamžiku, kdy je kupující povinen zboží po skončení takové opravy převzít.

Způsoby uplatnění reklamacie

Zákazníkům doporučujeme nejprve se obrátit telefonicky nebo emailem na kontaktní údaje Prodávajícího, kde se s Vámi pokusíme najít co nejoptimálnější řešení Vašeho problému:

info@elabela.cz

tel. +420 771 175 885

Kupující může uplatnit reklamaci

- prostřednictvím reklamačního formuláře, dostupného na webových stránkách prodávajícího, který je třeba Kupujícím vyplnit (tento formulář je Přílohou č. 3 VOP),
- nebo prostřednictvím zákaznické linky +420 771 175 885.

Při uplatnění reklamacie je vždy nutné, aby Kupující sdělil své kontaktní údaje (jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, ideálně i číslo účtu pro vrácení kupní ceny v případě uznání reklamacie), přiložil originál nebo kopii pokladní účtenky či faktury, nebo alespoň sdělit číslo objednávky (tyto dokumenty lze najít v Uživatelském účtu nebo v e-mailové komunikaci s potvrzením nákupu).

Dále je nezbytné uvést důvod reklamacie, popis vady a preferovaný způsob vyřízení reklamacie (nový produkt, náhradní produkt, sleva na zboží, vrácení částky formou poukazu na nákup, vrácení částky). Prodávající se bude snažit tomuto požadavku vyhovět, není však pro něj závazný.

Reklamované zboží je třeba zaslat Kupujícím balíkem bez dobírky na adresu Prodávajícího

ELABELA Beauty s.r.o., Brněnská 543, 664 42 Modřice.

Zásilky na dobírku nebudou převzaty.

O průběhu reklamacie bude kupující informován e-mailem, případně telefonicky.

Nároky z vad

Má-li zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může kupující požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme Prodávající věc na vlastní náklady. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej Prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Bude-li kupující v prodlení s převzetím zboží po dobu delší než jeden měsíc, je prodávající oprávněn zboží na účet kupujícího prodat a vydat kupujícímu výtěžek z prodeje po odečtení nákladů spojených se skladováním a prodejem zboží.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,
- se vada projeví opakovaně,
- je vada podstatným porušením smlouvy nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Uzná-li prodávající nárok kupujícího na slevu, poskytne ji do sedmi pracovních dnů od jejího uznání.

Kupující nemůže pro vadu věci odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná (nebrání obvyklému užívání věci a výrazně nesnižuje její hodnotu), přičemž se má za to, že vada není nevýznamná, neprokáže-li Prodávající opak. V případě nevýznamné vady má Kupující právo na odstranění vady (opravu) nebo na přiměřenou slevu.

Odstoupí-li Kupující od smlouvy, vrátí mu Prodávající kupní cenu do sedmi pracovních dnů ode dne, kdy mu bylo zboží vráceno, nebo kdy Kupující prokáže, že zboží odeslal.

Pokud Kupující reklamované zboží včetně veškerého k němu náležejícího příslušenství nevrátí, bude mu v případě odstoupení od smlouvy vrácena kupní cena snížená o hodnotu nedodaného příslušenství.

Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Doba trvání vyřízení reklamace se počítá ode dne následujícího po dni uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace, resp. okamžiku, kdy byl Kupující povinen věc převzít. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace může Kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Prodávající je povinen Kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy Kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace Kupující požaduje, s uvedením kontaktních údajů Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace; dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

V souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, informuje Prodávající Kupujícího o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů:

Kupující má právo obrátit se na příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v případě, že se spor ze spotřebitelské smlouvy nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou. Toto právo má kupující tehdy, pokud:

- k plnění dochází na území České republiky; nebo
- plnění souvisí s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

Příslušným subjektem pro mimosoudní řešení sporů je zejména:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1
www.adr.coi.cz
E-mail: adr@coi.cz

Není-li právními předpisy stanoveno jinak, může kupující podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo u prodávajícího poprvé.

Zvláštní úprava pro Kupující, kteří nejsou spotřebiteli

Při uplatnění reklamace Kupujícím, který není spotřebitelem (**Kupující B2B**“), platí následující odchylná ustanovení:

- 1) Ustanovení tohoto Reklamačního řádu určená spotřebitelům se na Kupujícího B2B nepoužijí. Odpovědnost za vady se řídí obecnou úpravou kupní smlouvy v Občanském zákoníku (především § 2099 a násled.).
- 2) Kupující B2B je povinen zboží po převzetí prohlédnout. Zjevné vady musí vytknout bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od převzetí. Skryté vady musí vytknout bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Práva z vad neoznámených v uvedených lhůtách Kupujícímu B2B nepříslušejí.
- 3) Kupující B2B nese důkazní břemeno existence vady při přechodu nebezpečí škody na věci; domněnka existence vady při jejím projevu do 1 roku se nepoužije.
- 4) Reklamované zboží se zasílá na určenou adresu na náklady Kupujícího B2B spolu s dokladem prokazujícím zakoupení zboží u Prodávajícího; bude-li reklamace uznána, Prodávající účelně vynaložené náklady nahradí. U neoprávněné reklamace hradí účelně vynaložené náklady včetně dopravy Kupující B2B.
- 5) Volbu způsobu odstranění vady (oprava, přiměřená sleva, výměna) provádí Prodávající s ohledem na povahu vady; , je-li oprava věci přiměřená povaze vady, je vyloučeno dodání nové věci.
- 6) Reklamace bude vyřízena v přiměřené lhůtě; 30denní lhůta a s ní spojená práva spotřebitele nejsou aplikovatelné.
- 7) Odstoupit od smlouvy může Kupující B2B pouze při podstatném porušení smlouvy (zjm. neodstranitelná vada bránící řádnému užívání věci nebo opakovaný výskyt stejné vady po opravě). Nevýznamné vady nezakládají právo na odstoupení od smlouvy.
- 8) Prodávající není odpovědný za žádné nepřímé či následné škody, ušlý zisk, ztrátu dat či goodwillu; Výše náhrady škody je omezena do výše trojnásobku zaplacené ceny vadného plnění. Toto omezení se neuplatní v rozsahu povinné zákonné odpovědnosti, v případě úmyslu, hrubé nedbalosti a v případě újmy na přirozených právech člověka.
- 9) Nepoužijí se ustanovení Reklamačního řádu o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů a o informačních povinnostech Prodávajícího vůči spotřebiteli.

Změny Reklamačního řádu

Aktuální znění Reklamačního řádu je zveřejněno na internetové stránce www.elabela.cz. Prodávající si ve smyslu § 1752 občanského zákoníku vyhrazuje právo Reklamační řád měnit či doplňovat, a to zejména v důsledku změn právních předpisů nebo provozních potřeb. Nové znění Reklamačního řádu zveřejní Prodávající na e-shopu v přiměřené lhůtě předtím, než nové znění vstoupí v účinnost.

Pro kupujícího je závazné znění Reklamační řádu platné ke dni odeslání objednávky; změna Reklamačního řádu nemá zpětný účinek a nemá vliv na práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.05. 2026.