

REKLAMAČNÍ ŘÁD
obchodní společnosti
Revolution Hair s.r.o.

se sídlem Dlouhá 730/35, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ: 24814822
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
176781

pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
<https://www.revolutionhair.cz>

1. Všeobecná ustanovení

1.1 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Revolution Hair s.r.o., se sídlem Dlouhá 730/35, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČ 24814822 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.

1.2 Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůta adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

1.3 Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

2. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

2.1 Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

2.2 U spotřebního zboží (kosmetika, drogistické výrobky apod.) je kupující oprávněn uplatnit právo z vady do dvaceti čtyř (24) měsíců, není-li však na zboží uvedené datum spotřeby, v takovém případě se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží.

2.3 Pro kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.

2.4 Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba, zaniknou, pokud nebyla uplatněna v záruční době.

3. Jakost při převzetí

3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

- věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
- věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
- věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak.

4. Kontrola zboží při převzetí

4.1 Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

4.2 Kupující při převzetí zboží od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky, zejména, neporušenost či poškození obalu.

4.3 Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

4.4 Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. V případě převzetí od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

4.5 Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

5. Uplatnění reklamace

5.1 Kupující může reklamaci uplatnit v provozovně prodávajícího na adrese Belnická 653, 252 42 Jesenice u Prahy.

5.2 Dále je možné reklamaci zboží odeslat na adresu prodávajícího Belnická 653, 252 42 Jesenice u Prahy.

5.3 Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží. Dále prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

5.4 Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to

emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned. Písemné potvrzení slouží pouze jako doklad o přijetí reklamace. Stav zboží, ve kterém Kupující předal toto zboží prodávajícímu, bude posouzen v rámci reklamačního řízení.

6. Nároky kupujícího z vadného plnění

6.1 Jednotlivé nároky kupujícího z vadného plnění se odvozují zejména od skutečnosti, zda jde o podstatné či nepodstatné porušení smlouvy.

A/ Smlouva je porušena podstatným způsobem

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

6.2 Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil, a to již při oznámení vady, anebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

6.3 Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

B/ Smlouva je porušena nepodstatným způsobem

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo

- a) na odstranění vady, nebo
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny.

6.4 Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

6.5 Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

6.6 Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161 občanského zákoníku (jakost při převzetí), může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

6.7 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou

slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednáání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

6.8 Práva z vadného plnění nelze uplatnit v následujících případech:

- po uplynutí doby pro uplatnění práva z vadného plnění;
- opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním;
- u věci prodávané za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána;
- u použité věci, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím spotřebitelem;
- uvedených v § 2102 občanského zákoníku;
- prodávající neodpovídá za vady věci, o kterých kupující spotřebitel v době uzavření smlouvy věděl, ledaže se vady týkají vlastností věci, které věc měla mít podle smlouvy.

7. Vyřízení reklamace

7.1 V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

7.2 Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

7.3 Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

7.4 Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

7.5 Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

7.6 Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.

7.7 Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné.

Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

7.8 Kupující je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Kupující dále zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

7.9 Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.

7.10 Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

7.11 V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.

7.12 Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento Reklamační řád je platný od doplnit 2018 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

8.2 Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle a provozovnách prodávajícího nebo jako dokument na www.revolutionhair.cz