

Reklamační řád

1. Práva a povinnosti smluvních stran týkajících se práv z vadného plnění jsou upravena zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - a. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - b. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; a
 - c. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. V případě, že je kupujícímu doručena zásilka, u níž došlo při přepravě k viditelnému poškození, je kupující povinen zásilku řádně zkontrolovat a sepsat s doručovatelem zápis o škodě. Na pozdější reklamaci poškození zboží nemůže být brán zřetel. Příjemce svým podpisem při převzetí zásilky potvrzuje, že zásilku převzal nepoškozenou.
4. V případě poškození zboží při přepravě má kupující povinnost zaslat prodávajícímu písemnou reklamaci do 2 dnů od převzetí zboží.
5. Pokud kupující zjistil poškození zboží až po rozbalení zásilky, musí prodávajícího o této skutečnosti informovat neprodleně, nejpozději však do 2 dnů ode dne převzetí zásilky. Na pozdější nahlášení nemůže být brán zřetel. Pro úspěšné vyřízení reklamace je nutné:
 - a. nahlásit popis poškození; a
 - b. zaslat i na e-mailovou adresu prodávajícího kompletní fotodokumentaci, zejména krabici z vnějšku, krabici s plným uloženým obsahem, vystýlku zásilky, prázdnou krabici v případě, je-li např. promočená, dále poškozené zboží a vše další, co kupující uzná za potřebné.
6. Poškozené zboží, obal ani vystýlku si kupující neponechá. V případě nejasností může prodávající požádat kupujícího o zaslání poškozené zásilky včetně obalu zpět, a to na náklady prodávajícího. Kupující má povinnost vrátit prodávajícímu zboží zpět do pěti (5) pracovních dnů. Do doby, než kupující zboží vrátí prodávajícímu k prohlídce, neběží lhůty pro plnění povinností na straně prodávajícího.
7. Prodávající má povinnost reklamaci pro poškození zboží při přepravě prozkoumat, posoudit, zda je reklamace důvodná, a uzavřít nejpozději:
 - a. do pěti (5) pracovních dnů ode dne obdržení písemné reklamace; nebo
 - b. je-li nutné prohlédnout zboží, do pěti (5) dnů ode dne, kdy prodávající obdrží reklamaci a zboží zpět; nebo
 - c. je-li potřeba zjistit vadu z fotodokumentace, do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení oznámení a fotodokumentace vady.
8. V případě výskytu vady může kupující prodávajícímu předložit reklamaci a požadovat, je-li to možné a vhodné:
 - a. výměnu za nové zboží; nebo
 - b. opravu zboží; nebo
 - c. přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo
 - d. odstoupit od smlouvy.
9. Kupující sdělí prodávajícímu, jaký požadavek podle předchozího bodu obchodních podmínek si zvolil, a to při oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

10. Žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná, provede na výzvu prodávajícího jinou volbu.
11. Kupující má právo odstoupit od smlouvy, pokud
 - a. má zboží podstatnou vadu;
 - b. nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady nebo vad po opravě; nebo
 - c. při větším počtu vad zboží.
12. Kupující může reklamaci ohlásit písemně na adrese sídla prodávajícího nebo e-mailem na adrese reklamace@lacrema.bio
13. Prodávající je povinen přijmout reklamaci a vyřídit ji nejdéle do 30ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
14. Prodávající informuje kupujícího písemně či elektronickou formou na adresu uvedenou v jeho objednávce o výsledku reklamace.
15. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud:
 - a. kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu; nebo
 - b. kupující vadu sám způsobil; nebo
 - c. jde o vadu, pro kterou byla ujednána nižší cena zboží; nebo
 - d. v případě opotřebení zboží je vada způsobena jeho obvyklým užíváním; nebo
 - e. u použitého zboží vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím; nebo
 - f. vyplývá-li vada z povahy zboží.
16. Prodávající odpovídá za vady zboží existující při převzetí zboží kupujícím, a to i když se projeví později. Projeví-li se vada v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho sídla, provozovny, nebo na adrese reklamace@lacrema.bio.
17. Prodávající má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od jeho převzetí. Je-li na prodávaném zboží uvedena doba, po kterou lze zboží použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.
18. Postup při oznámení reklamací vad, lhůty pro oznámení reklamace, vypořádání reklamace, výčet práv z vad zboží a další práva a povinnosti související s reklamací vad může upravovat Reklamační řád, který je, pokud je zpracován formou samostatného dokumentu, nedílnou součástí těchto obchodních podmínek.

Datum uveřejnění: 6. 4. 2020