REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI BELLITIA S.R.O.

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1 Tento reklamační řád společnosti **BELLITIA s.r.o.**, se sídlem č.p. 448, 338 21 Osek, IČO: 263 83 781, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 16934 („**prodávající**“) upravuje základní vzájemná práva a povinnosti kupujícího v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění či záruky za jakost (reklamace) při uzavírání kupních smluv pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese www.bellitia.cz.

1.2 Tento reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího („**OP**“) a není-li v tomto dokumentu uvedeno jinak, mají pojmy zde používané stejný význam jako v OP. Práva a povinnosti neupravené tímto reklamačním řádem anebo OP se řídí platnými právními předpisy České republiky. Kupující je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem a OP ještě před objednáním zboží.

2. VŠEOBECNÁ PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKA ZA JAKOST

2.1 Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v době 24 měsíců od převzetí zboží, není-li sjednáno jinak. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Prodávající zejména odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal (i) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly nebo které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží, (ii) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, (iii) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá a (iv) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

2.2 Jedná-li kupující při uzavření kupní smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti (resp. není-li kupující spotřebitelem), činí lhůta k uplatnění práv z vadného plnění u zboží 12 měsíců.

2.3 V případě, že kupní smlouva, záruční list (podmínky), reklama či obal zboží určují rozdílné délky záruční doby, platí doba z nich nejdelší.

2.4 Je-li obsahem balení zboží spotřební materiál (např. výměnná náplň), bývá jeho obvyklá životnost vyjádřena v popisu zboží, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo kupujícího reklamovat zboží tím není dotčeno.

2.5 Na dárky, které prodávající poskytuje kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené zboží nelze uplatnit práva z vadného plnění či záruky za jakost; kupující však může od takové darovací smlouvy odstoupit a dar vrátit.

2.6 Na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout kupujícímu písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném občanským zákoníkem („**záruční list**“). Záruční list musí obsahovat název nebo obchodní firmu, IČO a sídlo prodávajícího. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad

o zakoupení zboží obsahující identické údaje jako záruční list. Pokud je poskytována delší než zákonná záruční doba, určí prodávající podmínky a rozsah této prodloužené záruky v záručním listě.

2.7 V případě, že zboží neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze zboží nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

2.8 Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit.

2.9 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

3. VÝLUKY Z ODPOVĚDNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADNÉ PLNĚNÍ A ZE ZÁRUKY ZA JAKOST

3.1 Ustanovení uvedená v tomto reklamačním řádu se nepoužijí u zboží (i) kde vada vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti); (ii) je-li vada již v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny; (iii) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím; (iv) kde je vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním nebo nesprávnou údržbou v rozporu s pokyny prodávajícího a výrobce či jiným zásahem kupujícího nebo mechanickým poškozením; (v) kde vada vznikla užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání; (vi) vada vznikla prokazatelně používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí či chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy zboží; nebo (vii) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

3.2 Individuální alergická reakce na určitou látku obsaženou v kosmetickém zboží není důvodem k reklamaci.

3.3 Kupující bere na vědomí, že pokud je zboží dodáno zásilkovou službou nebo jiným přepravcem, je kupující povinen zkontrolovat před potvrzením převzetí nepoškozenost obalu zásilky, lepicích pásek a v případě pochybností, že zásilka vykazuje vady, má kupující právo odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky.

3.4 Reklamace zboží poškozeného při přepravě se řídí reklamačním řádem přepravce a příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Takto způsobené vady nelze reklamovat u prodávajícího.

4. PRŮBĚH REKLAMACE

4.1 Kupující je povinen vytknout vadu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a mohl vadu při dostatečné péči zjistit, a to buď označením vady, nebo oznámením, jak se projevuje; v opačném případě mu nemusí být právo z vadného plnění či záruky za jakost přiznáno. Kupující je zejména povinen před podpisem dodacího listu zboží řádně prohlédnout, zda nemá kvantitativní anebo kvalitativní vady.

4.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci uplatnit prodávajícího, a to v kterékoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v jeho sídle. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.

4.3 V případě, že kupující bude zasílat zboží prodávajícímu přepravní službou, měl by ve vlastním zájmu zabalit reklamované zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. U křehkého zboží by měl zásilku označit příslušnými symboly. Zásilka by měla obsahovat reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství) a kopii prodejního dokladu nebo jiný doklad prokazují datum koupě.

4.4 Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení; později je prodávající povinen kupujícímu vydat i potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.5 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne v reklamačním protokolu nebo jinak na delší lhůtě.

4.6 V případě, že kupující není spotřebitelem, neuplatní se lhůty dle článků 4.4 a 4.5 tohoto reklamačního řádu, ale prodávající se zavazuje reklamace řešit v co nejkratší možné lhůtě s ohledem na odborné posouzení zboží prodávajícím nebo výrobcem.

4.7 Kupující je povinen při uplatnění reklamace předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.

4.8 Kupující-spotřebitel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž tyto jsou náklady chápány jako nejnižší možné. Jedná se zejména o poštovné či náklady jiné dopravy zboží na reklamaci a zpět. Kupující-spotřebitel o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

4.9 O vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace zasláno na adresu kupujícího.

4.10 V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy od přepravní služby nebo z provozovny prodávajícího ani do 2 měsíců od uplynutí doby, kdy byla záruční oprava vyřízena a kupující řádným způsobem ze strany prodávajícího o vyřízení reklamace informován, je kupující povinen zaplatit prodávajícímu poplatek za uskladnění ve výši 30 Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.

4.11 Při výdeji zboží po vyřízení reklamace na provozovně prodávajícího je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

5.1 Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení případných sporů (ADR) ze smlouvy s prodávajícím v souladu s § 20d a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a to prostřednictvím České obchodní inspekce (www.coi.cz). Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu se zahajuje na návrh kupujícího, který lze podat zejména písemně, ústně do protokolu anebo elektronicky prostřednictvím on-line formuláře uvedeného na internetových stránkách České obchodní inspekce. Žádné z ustanovení tohoto článku nevylučuje možnost kupujícího obrátit se se svým nárokem na příslušný soud.

5.2 Pro uplatnění reklamace může kupující využít vzor reklamačního formuláře, který tvoří přílohu tohoto reklamačního řádu a je v elektronické podobě k dispozici rovněž na webových stránkách prodávajícího www.bellitia.cz.

5.3 Bližší informace o zpracování Vašich osobních údajů, včetně informace o Vašich právech jsou v aktuálním znění dostupné na https://www.bellitia.cz/ochrana-osobnich-udaju.htm.

5.4 Znění tohoto reklamačního řádu může prodávající kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.

5.5 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 14.5.2021