

Reklamační řád

CEDRO sole s.r.o., Přerovská 20, 783 55 Velký Újezd

IČ: 64613046

DIČ:CZ64613046

Tento reklamační řád je vydán v souladu s příslušnými právními předpisy pro internetový obchod www.cedrosole.cz, www.nehty.eu, upravuje podmínky, na jejichž základě uplatňuje kupující svá práva při rozporu zboží s kupní smlouvou a dále podmínky uplatňování odpovědnosti za vady vůči prodávajícímu, popřípadě jiná práva níže uvedená.

Záruční doba začíná běžet od data prodeje věci kupujícímu. Záruční doba je u všech výrobků ve standardní době 24 měsíců od data prodeje zboží, pokud výrobce nestanoví záruční dobu delší.

Minimální trvanlivost přípravků (gelů, akrylů, laků na nehty, očních stínů, pudrů, tvářenek apod.) je uvedena na obalu výrobku, a to buď slovy nebo symbolem otevřeného kelímku spolu s počtem měsíců, do kdy je třeba obsah balení spotřebovat, a to od doby otevření výrobku (např. u znaku 12M nebo 24M spotřebujte výrobek nejlépe do 12 nebo do 24 měsíců od otevření)

1. Rozpor s kupní smlouvou

V případě dodání zboží, které není ve shodě, ale v rozporu s kupní smlouvou má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího v kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího, a to buď výměnou výrobku nebo jeho opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat slevu z ceny výrobku nebo od kupní smlouvy odstoupit. Shodou s kupní smlouvou se zejména rozumí, že prodávaný výrobek nemá vady, má požadované vlastnosti, hodí se k deklarovanému účelu použití, odpovídá jakosti, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a vyhovuje právním předpisům.

2. Kontrola zásilky

Při převzetí zásilky je nutné okamžitě přezkontrolovat stav zásilky. Pokud je při převzetí zjištěno mechanické poškození obalu zásilky či neúplnost zásilky, je nutné za přítomnosti přepravce vyhotovit do přepravních dokladů záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost dopravcem potvrdit, případně zásilku nepřevzít. Bez tohoto potvrzení není možné uznat reklamaci mechanicky poškozeného či jinak znehodnoceného zboží způsobenou při přepravě. Pokud je po rozbalení zásilky zjištěn rozbitý nebo jinak poškozený obsah je nutné okamžitě informovat prodávajícího a to nejlépe telefonicky.

Reklamaci neúplné, poškozené či chybné dodávky je možné uplatnit do 24 hodin od převzetí zásilky od přepravce.

V případě, že kupující reklamuje zboží a žádá zaslání náhradního zboží, je nutno zaslat požadavek jako reklamaci na email cedro@cedrosole.cz a poškození zboží doložit pořízenou fotodokumentací. V případě potřeby budete vyzváni k zaslání poškozeného zboží zpět s kopií faktury, popisem a s příloženou fotodokumentací.

Při osobním převzetí zboží na provozovně je nutné přezkontrolovat nepoškození, správnost a úplnost objednaného zboží kupujícím přímo na místě. Na pozdější reklamace týkající se viditelného mechanického poškození, nekompletnosti či neúplnosti objednaného zboží nebude brán zřetel.

3. Reklamacce

V případě, že se během záruční doby projeví vada výrobku, má kupující právo na jeho reklamaci.

3.1. Uplatnění reklamacce

Reklamaci lze uplatnit doručením reklamovaného výrobku nebo osobním doručením do sídla společnosti CEDRO sole s.r.o.. Zásilky zašlete nejlépe doporučeným balíkem. Kupující je povinen zboží zajistit tak, aby nedošlo během přepravy k dalšímu poškození vráceného zboží. Kupující bere na vědomí, že pokud zboží jím vrácené bude nadměrně poškozeno, nadměrně opotřebeno, znečištěno či spotřebováno, vzniká prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na náhradu vzniklé škody je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.

Upozornění: reklamované zboží nelze posílat na dobírku - nebude převzato! Kupující je povinen v rámci zákonné lhůty prokázat nabytí zboží dokladem o koupi a záručním listem. Umožňuje-li to povaha výrobku, postačuje místo záručního listu doklad o koupi vystavený prodávajícím. **V případě obdržení znečištěných přístrojů si prodávající vyhrazuje právo zboží k reklamaci nepřevzít!**

V případě osobního předání reklamacce bude s kupujícím sepsán protokol o převzetí reklamacce, kde bude uvedeno, kdy byla reklamacce uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamacce je požadován.

Nebude-li některá z podmínek zde uvedených ze strany kupujícího řádně splněna, nebude reklamacce uznána jako oprávněná a následně vyřízena.

3.2. Řešení reklamacce

- pokud jde o vadu odstranitelnou, vzniká kupujícímu právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Není-li takový postup možný, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.
- pokud jde o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, vzniká kupujícímu právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy.
- pokud jde o vady odstranitelné, avšak kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat, vzniká kupujícímu právo na odstoupení od kupní smlouvy. Za opětovné vyskytnutí vady se považuje, jestliže se stejná vada bránícímu řádnému užívání, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, vyskytne znovu. Větším počtem vad se rozumí, má-li věc současně alespoň tři vady bránící jejímu řádnému užití.
- pokud jde o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li kupující výměnu věci, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy.

3.3. Reklamacce se nevztahuje na:

- závady nebo poškození způsobené prokazatelně nesprávným užíváním, v rozporu s návodem k použití (např. provoz při nesprávném napájecím napětí, připojením na nedovolené zdroje proudu, chybným skladováním, chybnou manipulací, mechanickým poškozením anebo jiným nesprávným jednáním kupujícího).
- prokazatelné neodborné zásahy do přístrojů

- na zboží s přiloženým "Záručním listem", který nese známky provedených změn údajů nebo je na něm odlišné výrobní číslo než na reklamovaném výrobku
- na vady, které vznikly běžným opotřebením
- vady způsobené vlivem živelných katastrof

O oprávněnosti každé reklamace a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady, či otestování funkčnosti či nefunkčnosti výrobku rozhodne odborný pracovník nebo servisní technik.

3.4. Termíny pro vyřízení reklamace

V případě oprávněnosti reklamace bude tato reklamace bezodkladně vyřízena, nejpozději však dle zákonných podmínek, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Kupující bude následně vyzván k odběru zboží nebo toto zboží prodejce zašle kupujícímu zpět. Dojde-li k výměně vadného výrobku za nový nebo byla-li vyměněna součástka výrobku, začne běžet nová záruční doba k danému výrobku, resp. k jeho nové části, znovu od převzetí nové věci, resp. věci s novou součástkou. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek podle záznamu v záruční opravě. Záznam o provedené opravě je oprávněn provést pouze prodávající či autorizovaný servis.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nutných nákladů spojených s reklamací. Stejně právo náleží kupujícímu i v případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady výrobku. Náklady spojené s přepravou zboží ke kupujícímu po vyřízení reklamace jsou hrazeny prodávajícím. Nárok na úhradu vzniklých přiměřených nákladů je prodávající oprávněn kompenzovat formou slevy z další objednávky nebo dodáním zboží přiměřené hodnoty zdarma. V případě nárokování nákladů spojených s reklamací je kupující povinen doložit tyto náklady platným dokladem.

V případě neoprávněnosti reklamace přísluší prodávajícímu právo uplatnit nárok na další skutečně vynaložené náklady spojené s neoprávněnou reklamací (tj. náklady na práci vzniklé při testování výrobku, zjištění závady, vynaložené poštovné při vrácení reklamace zpět kupujícímu apod.). Neoprávněnou reklamací se rozumí reklamace, která byla uplatněna po skončení zákonné lhůty nebo závady, uvedené v odstavci 3.3. V případě neoprávněné reklamace a současně odstranitelné vadě (např. vad vzniklých běžným používáním) bude kupující informován o výši předpokládaných nákladů potřebných pro odstranění závady. Po odsouhlasení maximální ceny pro odstranění závady ze strany kupujícího bude prodávajícím vada odstraněna. Kupujícímu budou účtovány skutečně vynaložené náklady, které však nesmí přesáhnout původně odsouhlasenou cenu pro odstranění závady.

Ve Velkém Újezdě 17.4.2018