

# 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 (reklamací) při uzavírání kupních smluv pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím webového rozhraní internetového obchodu na adrese [www.locherbermilano.cz](http://www.locherbermilano.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 živostnost 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 PRODÁVJÍCÍHO 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 kterémkoliv jeho provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího 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 prokazující 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](http://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.locherbermilano.cz](http://www.locherbermilano.cz).
- 5.3 Bližší informace o zpracování Vašich osobních údajů, včetně informace o Vašich právech jsou v aktuálním znění dostupné na <https://www.locherbermilano.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