

Příloha Obchodních podmínek  
**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

PRO SPOTŘEBITELE I OBCHODNÍ PARTNERY (PODNIKATELE)

**Obchodní společnost:**

ITALY STYLE LINEA, s.r.o.

Sídlo: Opletalova 958/27, Nové Město, 110 00 Praha 1

Provozovna: Moravská 1374, 562 01 Ústí nad Orlicí (sklad, adresa pro uplatnění vady zboží)

Identifikační číslo: 274 90 254

Telefonní číslo: +420 461 049 020

E-mail: [info@italystyle.cz](mailto:info@italystyle.cz)

Reklamační řád pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese

[www.beautyonline.cz](http://www.beautyonline.cz) :

## 1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Reklamační řád (dále „**Reklamační řád**“) je nedílnou součástí Obchodních podmínek prodávajícího, obchodní společnosti ITALY STYLE LINEA, s.r.o., Opletalova 958/27, 110 00 Praha 1, identifikační číslo 274 90 254, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 262731 (dále jen „**prodávající**“).
- 1.2. Reklamační řád popisuje postup, jakým způsobem postupovat při reklamaci zboží zakoupeného u prodávajícího prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese: [www.beautyonline.cz](http://www.beautyonline.cz).
- 1.3. Každý kupující je povinen se seznámit s Obchodními podmínkami a Reklamačním řádem ještě před objednáním zboží.
- 1.4. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.5. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi v Obchodních podmínkách prodávajícího. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován v Obchodních podmínkách. Pokud není definován ani v Obchodních podmínkách, platí význam pojmu, v jakém jej užívají platné právní předpisy, zejména pak zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“).
- 1.6. Prodávající vystavuje ke každému zakoupenému zboží daňový doklad (fakturu) s údaji, jež jsou nezbytné pro uplatnění záruky, resp. odpovědnosti za vady. Ke zboží, na které je poskytována záruka, prodávající při prodeji zboží spotřebiteli připojí záruční list. Záruční list může být prodávajícím spotřebiteli poskytnut také v PDF formě prostřednictvím e-mailu. Uvedené doklady obsahují všechny údaje, jež jsou potřebné pro uplatnění záruky nebo nároku z odpovědnosti za vady (zejména název zboží, cenu, množství, délku záruky, byla-li prodávajícím poskytnuta, sériové číslo zboží, je-li přidělováno, datum nákupu zboží).

- 1.7. Pokud je s ohledem na poskytovanou záruku pro konkrétní zboží potřebné, prodávající v záručním listu srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu trvání a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu zároveň prodávající uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena zákonná práva kupujícího, která se ke koupi zboží váží.

## 2. ZÁRUKA ZA JAKOST POSKYTNUTÁ PRODÁVAJÍCÍM (SMLUVNÍ ZÁRUKA)

- 2.1. Proávající může kupujícímu jednostranně poskytnout záruku za jakost zboží. V případě, že tak učiní, záruční doba k prodávajícímu poskytnuté záruce začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím.
- 2.2. Záruka za jakost a doba jejího trvání je oznámena prodávajícím a doložena **potvrzením o záruce za jakost** (záručním listem). Záruční list obsahuje:
- a) údaj, že kupující má právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu vady, a
  - b) označení věci, na níž se záruka vztahuje, obsah záruky, označení a sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práva ze záruky a podmínky záruky.
- 2.3. V případě, že není záruka za jakost zboží prodávajícím výslovně poskytnuta, řídí se odpovědnost prodávajícího za vady právní úpravou stanovenou občanským zákoníkem.
- 2.4. Záruku za jakost nelze poskytnout na zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.).
- 2.5. Záruka se nevztahuje na dárky, které kupující případně od prodávajícího získá zdarma k nákupu.
- 2.6. Není-li prodávající uvedena v záručním listu vydanému ke konkrétnímu zboží doba záruky delší, poskytuje prodávající na zboží záruku za jakost v délce **dvanácti (12) měsíců**, která běží ode dne převzetí zboží kupujícím. Proávající zaručuje kupujícímu poskytnutím záruky, že si zboží po dobu v záruce uvedenou zachová svoji způsobilost pro obvyklý účel (tj. funkčnost) a že si zachová své obvyklé vlastnosti. Kupujícímu, který je spotřebitelem, vydá prodávající spolu se zbožím záruční list záruku dokládající, záruční list též může být prodávající zaslán kupujícímu e-mailem, a to ve formě PDF dokumentu.
- 2.7. U spotřebního zboží (zejména kosmetické a drogistické výrobky) může kupující uplatnit záruku **pouze do data spotřeby** takového zboží. Datum spotřeby tak zkracuje dobu záruky do data vyznačeného na obalu zboží. Další výluky ze záruky jsou uvedeny v odst. 6.3. Reklamačního řádu.
- 2.8. Práva z odpovědnosti za vady zboží vyplývající ze záruky za jakost zaniknou, pokud nebudou kupující u prodávajícího uplatněna nejpozději do posledního dne trvání záruční doby.

### 3. JAKOST ZBOŽÍ PŘI JEHO PŘEVZETÍ

- 3.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, **kteřý je podnikatelem**, že zboží při převzetí nemá vady, zejména pak, že:
- a) zboží má vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a není-li takové ujednání, pak takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy na zboží prováděné,
  - b) zboží se hodí k účelu, které pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
  - c) zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a je řádně zabaleno,
  - d) zboží vyhovuje právním předpisům.
- 3.2 Prodávající v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku odpovídá **kupujícímu, který je spotřebitelem**, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží:
- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - b) je vhodné k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
  - c) je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
- (souhrnně subjektivní požadavky na zboží).**

Prodávající dále odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
  - b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou, zejména reklamou nebo označením;
  - c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
  - d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy,
- přičemž body a) – d) dle tohoto odstavce se nepoužijí, pokud prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil;
- (souhrnně objektivní požadavky na zboží).**

### 4. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODÁVAJÍCÍHO NÁLEŽÍCÍ KUPUJÍCÍMU, KTERÝ NENÍ SPOTŘEBITELEM (NÁROKY PODNIKATELE)

- 4.1. Kupující je povinen bezprostředně při dodání zboží toto zboží řádně přezkontrolovat, a to ještě za přítomnosti dopravce/doručovatele/kurýra zboží, zejména prověřit stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky, poškození krabice). Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou s tím, že zásilka je např. zjevně

neúplná nebo poškozená. Pokud takto zjevně poškozenou zásilku kupující bez výhrad převezme, má se za to, že případná následná reklamační vada zboží je nedůvodná.

- 4.2. Reklamační vady týkající se množství zboží, jeho vlastností (jakosti a provedení) či zjevných vad je kupující povinen učinit písemně bez zbytečného odkladu po dodání zboží, nejpozději však do **deseti (10) dnů** ode dne dodání. Výše uvedené skutečnosti, resp. vady, není kupující oprávněn reklamovat později, přičemž učiní-li tak, platí, že takové případné reklamační vady jsou neoprávněné.
- 4.3. Právo kupujícího z vadného plnění prodávajícího zakládá vada, kterou mělo zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se vada projevila až později. Právo kupujícího z vadného plnění založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Reklamační vady týkající se skrytých vad zboží je kupující povinen učinit písemně a tuto písemnou reklamaci doručit prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co tyto vady mohly být při dostatečné péči zjištěny, nejdéle však do **dvou (2) let** ode dne dodání zboží. Uvedená doba k uplatnění vady zboží neplatí, vyplývá-li to z povahy zboží (např. u zboží s vyznačeným datem spotřeby). Je-li důvod k domněnce, že vada zboží způsobí škodu, musí být reklamační vada učiněna ihned.
- 4.4. Reklamační vady musí být ve stejné lhůtě kupujícím vždy řádně popsána a doložena podklady prokazujícími její oprávněnost. Výše uvedené vady není kupující oprávněn reklamovat později, přičemž učiní-li tak, platí, že takové reklamační vady jsou neoprávněné. Prodávající nenese odpovědnost za vady ani závazek náhrady přímé nebo nepřímé škody z důvodu vady zboží, pokud jde o vady způsobené na zboží jeho nesprávným používáním, nebo způsobené vnějšími okolnostmi zboží nebezpečnými, jež vznikly po přechodu nebezpečí škody na kupujícího. To se týká zejména vad zapříčiněných nedostatečnou či chybnou údržbou zboží, nebo jeho nesprávným použitím či skladováním zboží, změn provedených na zboží bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího, oprav nesprávně provedených kupujícím, normálním opotřebením zboží nebo jeho spotřebního dílu nebo znehodnocením zboží.
- 4.5. Záruční reklamační vady musí být kupujícím uplatněny a doručeny prodávajícímu nejpozději do uplynutí posledního dne trvání poskytnuté záruční doby.
- 4.6. Spolu s oznámením vady (reklamační) nebo bez zbytečného odkladu po oznámení musí kupující oznámit prodávajícímu i volbu práva z vadného plnění.
- 4.7. Je-li vadné plnění prodávajícího **podstatným porušením smlouvy**, tj. pokud vada je takového rozsahu nebo charakteru, že objektivně znemožňuje kupujícímu zboží užívat k obvyklému účelu, má kupující právo:
  - a) na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
  - b) na odstranění vady opravou zboží,
  - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží, nebo
  - d) odstoupit od kupní smlouvy, oznámil-li vadu včas, zvolil-li své právo z vady včas a může-li vadné zboží vrátit.
- 4.8. Provedenou volbu práva z vadného plnění nemůže kupující následně změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, požádal-li kupující o provedení opravy zboží, přičemž následně se vada zboží ukáže být neopravitelnou. Neodstraní-li prodávající vady zboží v přiměřené

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

- 4.9. Nezvolí-li kupující včas některé z práv upravených v odst. 4.7., má práva jen jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 4.10. Je-li vadné plnění prodávajícího **nepodstatným porušením smlouvy**, tj. nejde-li o vadu, která by kupujícímu znemožnila zboží užívat k obvyklému účelu, má kupující právo:
- na odstranění vady zboží, nebo
  - na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
- 4.11. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny, nebo neodstoupí od kupní smlouvy, může prodávající dodat zboží, které chybí, nebo odstranit právní vadu zboží. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 4.12. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit, nebyl-li v prodlení s oznámením vady zboží a může-li zboží vrátit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 4.13. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové zboží, nemůže-li zboží vrátit prodávajícímu v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí pokud:
- došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží,
  - použil-li kupující zboží ještě před objevením vady,
  - nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím, nebo
  - prodal-li kupující zboží ještě před objevením vady, spotřeboval-li jej, anebo pozměnil zboží při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a poskytne prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití zboží prospěch.
- 4.14. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví a v odst. 8.1. těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3. Obchodních podmínek.

## **5. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ PRODAVAJÍCÍHO NÁLEŽÍCÍ KUPUJÍCÍMU, KTERÝ JE SPOTŘEBITELEM (NÁROKY SPOTŘEBITELE)**

- 5.1. Projeví-li se vada zboží během záruční doby dvanácti (12) měsíců, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí zákazníkem, který je spotřebitelem, neuplatní-li se některá z výluk ze záruky stanovených v odst. 6.3. tohoto Reklamačního řádu (tj. vylučuje-li to povaha zboží nebo povaha vady zboží).

- 5.2. U zboží, které bylo prodáno bez poskytnutí záruky, nebo, které bylo prodáno se záruční dobou kratší dvanácti (12) měsíců, platí, že projeví-li se vada zboží v průběhu jednoho (1) roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje (viz odst. 5.9), nebo neprokáže-li prodávající, že zboží bylo v době předání bez vady. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 5.3. Prodávající nese odpovědnost za vady věci způsobené nesprávnou montáží nebo instalací zboží, nebo způsobené při montáži či instalaci provedené kupujícím, a to za podmínky, že vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který ke zboží poskytl prodávající kupujícímu.
- 5.4. Po uplynutí záruční doby je kupující oprávněn uplatnit **právo z vady zboží** u prodávajícího, nejpozději však do **dvaceti čtyř (24) měsíců** od převzetí zboží. Uvedená doba k uplatnění vady neplatí, vyplývá-li to z povahy zboží, zejména je-li doba jeho spotřeby na spotřebním zboží vyznačená stanovena na dobu kratší. U použitého zboží může být dohodou lhůta pro uplatnění vady zboží dohodou v kupní smlouvě zkrácena na **dvanáct (12) měsíců**.
- 5.5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu zboží sám způsobil nebo pokud vadu způsobilá vnější událost, ke které došlo po předání zboží. Vadou zboží není jeho opotřebení způsobené obvyklým užíváním, nebo opotřebení jejího spotřebního dílu.
- 5.6. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění, a to dodání nové věci bez vady, nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný.
- 5.7. Pokud je dodání nového zboží nebo oprava zboží dle prodávajícího nepřiměřeně nákladným nebo nemožným:
- a) v případě **významné vady** zboží může kupující
- 1) odstoupit od smlouvy za podmínky, že je vada podstatným porušením smlouvy nebo se vada projeví opakovaně, případně pokud prodávající vadu neodstraní nebo z prohlášení prodávajícího nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době bez značných obtíží pro kupujícího (u odstoupení od smlouvy prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží od kupujícího zpět, nebo poté, co mu kupující spolehlivým způsobem prokáže, že zboží odeslal k prodávajícímu), nebo
  - 2) požadovat přiměřenou slevu, která se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel;
- b) v případě **nevýznamné vady** zboží má kupující právo požadovat přiměřenou slevu.
- 5.8. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví a v odst. 8.1 těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3 Obchodních podmínek. Právo z vady lze uplatnit u osoby určené provádění oprav zboží, označil-li prodávající tuto osobu kupujícímu ve smlouvě.
- 5.9. **Nároky z vad zboží nelze použít** pro případy:
- a) zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána,

- b) opotřebením zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním,
- c) vyplývá-li to z povahy zboží,
- d) vady zboží způsobené kupujícím, ať již omylem nebo úmyslně.

5.10. **Spotřebitel nemůže odstoupit** od uzavřené smlouvy o dodávce:

- a) zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele, nebo přizpůsobeného jeho potřebám,
- b) zboží, vyplývá-li to z povahy zboží (zboží podléhající rychlé zkáze, nebo zboží s krátkou dobou spotřeby, případně zboží, jež bylo po dodání vzhledem ke své povaze nenávratně smíšeno s jiným zbožím),
- c) zboží dodávaného v zapečetěném obalu, které z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů nelze vrátit poté, co jej spotřebitel porušil,
- d) zboží, jež má povahu zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu v zapečetěném obalu, pokud jej spotřebitel porušil.

## 6. DALŠÍ PODMÍNKY REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ

6.1. Je-li to pro vyřízení reklamace nezbytné, musí být reklamované zboží doručeno k prodávajícímu, přičemž musí být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k poškození zboží. Balení musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), podrobný popis vady zboží, ze kterého bude možno seznat, jak se vada projevuje, a dále i úplné kontaktní údaje kupujícího (zejm. jméno, doručovací adresa a tel. číslo, optimálně i e-mailová adresa pro vzájemnou komunikaci), kopii daňového (nákupního) dokladu. Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu zboží a závady zboží. Kupující taktéž v reklamaci označí požadovaný způsob vyřízení reklamace, a to v rozsahu tohoto Reklamačního řádu a v závislosti na tom, zda jde o podnikatele nebo spotřebitele. Kupující uplatňující u prodávajícího reklamaci přednostně využije **Reklamační formulář**, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu.

6.2. Prodávající v rámci reklamačního řízení kupujícímu, který je spotřebitelem, vydá při přijetí reklamace písemné potvrzení:

- kdy kupující právo z vady uplatnil
- co je obsahem reklamace
- způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím
- kontaktní údaje kupujícího pro jeho informování prodávajícím po vyřízení reklamace

6.3. Ve vztahu k poskytnuté záruce za jakost, si prodávající vyhrazuje následující **výluky ze záruky**, při jejichž naplnění nároky ze záruky zcela zanikají:

- a) záruka neplatí v případě, že vadu zboží způsobila po předání kupujícímu vnější událost,
- b) záruku nelze uplatnit v případě, kdy byla závada způsobena nesprávnou instalací nebo neodborným zásahem do zboží,
- c) záruka se nevztahuje na běžnou údržbu zboží, tj. zejména na seřízení, vyčištění, promazání, ostření apod.
- d) záruku nelze uplatnit na spotřební materiál (např. na výměnu uhlíků u fénů),
- e) záruka se nevztahuje na vady zboží vzniklé jeho běžným (obvyklým) opotřebením nebo nadměrným opotřebením nad rámec běžného používání, nedbalostí,

mechanickým poškozením (pádem, úderem apod.), vadným provozem, nesprávným skladováním, nebo poškozením při jeho přepravě,

- f) záruku nelze uplatnit na jakékoli závady a následky vzniklé nesprávným či neodborným použitím zboží, nebo nerespektováním návodu či pokynů k užití, a to včetně vyvolání následků ve formě přehřátí, spálení, prasknutí, oděru, nebo jiného mechanického poškození zboží a/nebo jeho součástí, případně snížení účinnosti zboží,
- g) záruku též nelze uplatnit na vadu zboží vyvolanou prováděním jakýchkoli změn a úprav zboží, na poškození zboží živelní událostí nebo vyšší mocí, včetně požáru či přepětí v síti,
- h) uplatnění záruky je vyloučeno i poté, co bylo zboží neodborně opravováno mimo autorizovaný servis prodávajícího,
- i) uplatnění poskytnuté prodloužené záruky je vyloučeno, nejsou-li spolu s daňovým dokladem ke zboží předloženy i záruční podmínky, pokud byly tyto se zbožím prodávajícím dodány.

6.4. V případě uplatnění práva kupujícího z vadného zboží, nemusí kupující, který je spotřebitelem, platit dosud neuhrazenou kupní cenu zboží nebo její část, dokud prodávající nesplní své povinnosti z odpovědnosti za vady.

6.5. V případě, že reklamáce nebude moci být vyřízena z důvodu, že se na ni vztahují výluky ze záruky, resp. že byla reklamáce nedůvodná, či nelze-li závadu zjistit, bude reklamáce zamítnuta a kupujícímu bude případně nabídnuta oprava zboží na účet kupujícího. Před provedením placené opravy bude kupující e-mailem informován o předpokládané ceně opravy, jejím rozsahu a době, nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit až po výslovném souhlasu kupujícího provedeném písemně, faxem nebo elektronickou poštou učiněném po informování dle předchozí věty. V případě, že kupující souhlasí s placenou opravou zboží, bude oprava účtována dle ceníku prodávajícího platného v době provedení opravy zboží.

## 7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

7.1. Prodávající reklamaci vyřídí u kupujícího, který je spotřebitelem, nejpozději do třiceti (30) dnů ode dne doručení zboží k reklamaci, u kupujícího, který je podnikatelem, pak dle dohody smluvních stran, zpravidla rovněž do třiceti (30) dnů ode dne jejího přijetí, nedohodnou-li se prodávající s kupujícím na lhůtě delší.

7.2. Prodávající vydá kupujícímu na závěr reklamačního řízení písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamáce.

7.3. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady, pokud si o jejich úhradu u prodávajícího vyžádá a tyto výdaje prokáže do třiceti (30) dnů po kladném vyřízení reklamáce jako náklady skutečně a účelně vynaložené.

7.4. V případě odstoupení od smlouvy spotřebitelem z důvodu vady zboží, má spotřebitel právo na úhradu nákladů spojených s odstoupením od smlouvy.



- 7.5. Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné (tj. zamítnuté) reklamace k prodloužení záruční doby nedojde.
- 7.6. O vyřízení reklamace je kupující informován prodávajícím písemně, faxem nebo e-mailem a adresu, kterou uvedl kupující prodávajícímu při podání reklamace. Pokud bylo zboží zasláno k prodávajícímu přepravní službou, bude zboží po vyřízení reklamace zasláno zpět na adresu kupujícího.
- 7.7. Záruka poskytnutá prodávajícím na zboží se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností zboží. Životnost zboží představuje i náchylnost zboží k opotřebení způsobenému obvyklým užíváním. Pokud je zboží používáno déle, než je obvyklá životnost zboží, nebo je zboží používáno více než je obvyklé použití, je pravděpodobný vznik vady v důsledku běžného nebo nadměrného opotřebení, na které se v souladu s článkem 6. tohoto reklamačního řádu záruka nevztahuje. Proávající v odůvodnění případného zamítnutí reklamace zboží uvede, zda se jednalo o vadu zboží způsobenou jeho obvyklým nebo nadměrným opotřebením.
- 7.8. Proávající je oprávněn účtovat kupujícímu skladné za zboží, které si nepřevzme ve stanovené době po dokončení reklamačního řízení.

## **8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 8.1. Reklamace vad zboží se provádějí v provozovně prodávajícího na adrese Na Ostrově 1165, 562 01 Ústí nad Orlicí.
- 8.2. Tento reklamační řád prodávajícího je platný a účinný ode dne **6. 1. 2023** a vztahuje se na všechny smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím po uvedeném datu.
- 8.3. Reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího a dále na webovém rozhraní [www.beautyonline.cz](http://www.beautyonline.cz).

ITALY STYLE LINEA, s.r.o.