

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: Na Ostrově 1165, 562 01 Ústí nad Orlicí (adresa pro uplatnění vady zboží)

Identifikační číslo: 274 90 254

Reklamační řád pro prodej zboží prostřednictvím on-line obchodu umístěného na internetové adrese
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.
- 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. V případě elektro zboží pak prodávající může ke zboží připojit záruční podmínky, a to zejména u zboží s prodlouženou zárukou. Uvedené doklady obsahují všechny údaje, jež jsou potřebné pro uplatnění záruky nebo nároku z odpovědnosti za vady (zejména název zboží, cenu, množství, délku záruky, sériové číslo zboží, je-li přidělováno, datum nákupu zboží).

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

2. ZÁRUKA ZA JAKOST POSKYTNUTÁ PRODÁVAJÍCÍM

- 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 její doba je oznámena prodávajícím. Záruku za jakost nelze uplatnit na zboží prodávané se slevou (zboží poškozené, použité, nekompletní atd.).
- 2.3. Záruka se nevztahuje na dárky, které kupující od prodávajícího případně získá zdarma k nákupu.
- 2.4. Není-li prodávající uvedena v záručních podmínkách vztahujících se 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) nebo že si zachová své obvyklé vlastnosti.
- 2.5. U spotřebního zboží (zejména kosmetické a drogistické výrobky) může kupující uplatnit záruku pouze do data spotřeby (expirace) takového zboží, je-li na zboží vyznačeno. Datum spotřeby tak zkracuje dobu záruky do data vyznačeného na obalu zboží. Další výluky ze záruky jsou uvedeny v odst. 6.2. Reklamačního řádu.
- 2.6. Práva z odpovědnosti za vady zboží vyplývající ze záruky za jakost zaniknou, pokud nebudou u prodávajícího uplatněna v době trvání záruky.
- 2.7. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží, tj. dodáním nového zboží nebo jeho části, neběží nová záruční doba, rozhodující je záruční doba počínající běžet prvním převzetím zboží kupujícím.

3. JAKOST ZBOŽÍ PŘI JEHO PŘEVZETÍ

Proávající odpovídá kupujícímu, 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,
- d) zboží vyhovuje právním předpisům.

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 překontrolovat, a to ještě za přítomnosti dopravce/doručovatele/kurýra zboží, zejména prověřit stav zásilky (počet balíčků, 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 reklamáce zjevné vady zboží je nedůvodná.
- 4.2. Reklamáce 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 reklamáce jsou neoprávněné.
- 4.3. Právo kupujícího z vadného plnění prodávajícího zakládá vada, kterou má zboží při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se vada projeví až později. Právo kupujícího z vadného plnění založí i později vzniklá vada, kterou prodávající způsobil porušením své povinnosti. Reklamáce 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/expiration). Je-li důvod k domněnce, že vada zboží způsobí škodu, musí být reklamáce učiněna ihned.
- 4.4. Reklamáce 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 reklamáce 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 reklamáce musí být kupujícím uplatněny a doručeny prodávajícímu nejpozději do uplynutí poskytnuté záruční doby.

- 4.6. Je-li vadné plnění prodávajícího **podstatným porušením smlouvy**, tj. pokud vada zboží je takového rozsahu nebo charakteru, že objektivně znemožňuje kupujícímu zboží užívat k obvyklému účelu, má kupující právo:
- na odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží,
 - na odstranění vady opravou zboží,
 - na přiměřenou slevu z kupní ceny zboží, nebo
 - odstoupit od kupní smlouvy.
- 4.7. Kupující sdělí prodávajícímu u podstatného porušení smlouvy dle odst. 4.6., jaké právo si zvolil, a to při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující následně změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady 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.
- 4.8. Nezvolí-li kupující včas některé z práv upravených v odst. 4.6., má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 4.9. 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, anebo
 - na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 4.10. Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny, nebo neodstoupí od kupní smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.
- 4.11. Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
- 4.12. 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.
- 4.13. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3. Obchodních podmínek.

- 4.14. Zákonná práva kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží zaniknou, nebyla-li uplatněna do dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne dodání zboží. Uvedená lhůta neplatí, vyplývá-li z povahy zboží lhůta kratší (zejména u zboží s vyznačeným datem spotřeby/expirace).

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

- 5.1. Prodávající v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku odpovídá kupujícímu, který je spotřebitelem, že zboží při převzetí nemá vady, zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
- a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5.2. Projevili-li se vada ve době dvanáctiměsíční záruky, má se za to, že zboží bylo vadné při převzetí, neuplatní-li se některá z výluk ze záruky stanovených v odst. 2.6. tohoto Reklamačního řádu, nebo vyplývá-li z povahy zboží lhůta kratší (zejména u zboží s vyznačeným datem spotřeby/expirace).
- 5.3. Záruční reklamace musí být uplatněny a doručeny prodávajícímu nejpozději do uplynutí poskytnuté záruční doby.
- 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/expirace na spotřebním zboží vyznačena stanovená na dobu kratší.
- 5.5. Nemá-li zboží vlastnosti uvedené v odst. 5.1., může kupující požadovat:
- a) dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze zboží nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu této součásti;
 - b) není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu zboží odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady (tj. na opravu zboží).

- 5.6. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu jeho 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 odstoupit od kupní smlouvy.
- 5.7. Neodstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu součásti zboží nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. 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 spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 5.8. Práva z vady se uplatňují na adrese provozovny prodávajícího uvedené v záhlaví těchto Reklamačních podmínek a v odst. 5.3. Obchodních podmínek.
- 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) na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním,
 - c) vyplývá-li to z povahy zboží,
 - d) na vady zboží způsobené kupujícím, ať již omylem nebo úmyslně.

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. Ve vztahu k poskytnuté záruce za jakost, si prodávající vyhrazuje dále uvedené **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.

6.3. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři v příloze či v přiloženém listě s popisem vady). Pro řádnou notifikaci vady (reklamaci) je vždy nezbytná písemná forma.

6.4. 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 spotřebitele do třiceti (30) dnů u kupujícího podnikatele dle dohody smluvních stran, zpravidla pak též do třiceti (30) dnů ode dne jejího přijetí.

7.2. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován, a to e-mailem bezprostředně po přijetí reklamáce, následně pak vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamáce, případně 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 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 doba nedojde. O vyřízení reklamace je kupující informován prodávajícím písemně, faxem nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno k prodávajícímu přepravní službou, bude zboží po vyřízení reklamace zasláno zpět na adresu kupujícího.
- 7.6. 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. Prodávající v odůvodnění případného zamítnutí reklamace zboží uvede, zda se jednalo o vadu zboží způsobenou jeho obvyklým nebo nadměrným opotřebením.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Tento reklamační řád prodávajícího je platný ode dne 1. 2. 2021 a ruší platnost předchozího reklamačního řádu.
- 8.2. Reklamační řád je k dispozici v provozovně prodávajícího a dále na webovém rozhraní www.beautyonline.cz.

ITALY STYLE LINEA, s.r.o.