

REKLAMAČNÍ ŘÁD

FOREVER LIVING PRODUCTS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o.

Se sídlem Vlnitá 77/33, Braník, 147 00 Praha 4

IČ: 63988526

DIČ: CZ63988526

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 38603

Adresa pro doručování: FOREVER LIVING PRODUCTS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o., Vlnitá 77/33, Braník, 147 00 Praha 4

Telefonní číslo: +420 244 466 012

Kontaktní e-mail: aloe@flp.cz

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného spotřebitelem prostřednictvím webových stránek shop.foreverliving.com/retail od naší společnosti.

ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY

Jako prodávající odpovídáme za to, že vám bylo dodáno to zboží, které jste si objednali, a že **zboží při převzetí nemá vady**. To znamená, že zboží při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené zboží obvykle používá;
- odpovídá jakosti, kterou pro daný typ zboží stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.

Dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době. **Nad rámec zákonné záruční doby pro spotřebitele neposkytujeme žádnou záruku za jakost.**

Pokud zboží neodpovídá vaší představě, máte v případě prvního nákupu možnost v rámci naší garance spokojenosti do 30 dnů od převzetí zboží žádat vrácení peněz nebo výměnu zboží v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami. Dále máte ze zákona právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami.

Pokud se vada zboží projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

ZÁRUČNÍ DOBA

Na zboží je uvedeno datum spotřeby, případně datum minimální trvanlivosti. Zároveň je na zboží uvedena doba, během které je nutné zboží spotřebovat v případě, že bylo otevřeno. Záruční doba

trvá do uvedeného data spotřeby (případně data minimální trvanlivosti), nebo do uplynutí doby, během které je třeba otevřené zboží spotřebovat podle toho, co nastane dříve.

PRÁVA KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117, a také § 2165 až 2174. V souladu s tím vám náleží zejména následující práva:

a) Doplnění toho, co chybí

Pokud vám dodáme zboží v menším množství, než které bylo ujednáno, nebo vám dodáme nekompletní zboží, máte právo na doplnění toho, co chybí.

b) Sleva z kupní ceny

Pokud při převzetí zboží existovala na zboží vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy** přiměřenou slevu z kupní ceny.

c) Výměna zboží nebo vadné části zboží

Výměnu zboží nebo vadné části zboží (přestavuje-li zboží soupravu či balíček) **můžete požadovat vždy**, pokud to není neúměrné k povaze vady a pokud se nejedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

Právo na výměnu celé soupravy či balíčku **vám nenáleží** v případě, že je vadná pouze část takového balíčku. Pokud v průběhu reklamačního řízení dojdeme k závěru, že je vadná pouze část balíčku, vyměníme vám tuto část.

d) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadné nebo nekompletní věci z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni zboží s vadou, pro kterou nemůžete zboží řádně používat, vyměnit (např. zboží se již nevyrábí); nebo
- se na zboží vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání zboží); nebo
- nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Podmínkou pro výměnu zboží nebo vrácení peněz (odstoupení od smlouvy) je, že vrátíte věc v tom stavu, v jakém jste ji obdrželi. Výjimkou jsou případy, kdy:

- a) došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci;
- b) jste použili věc ještě před objevením vady;
- c) jste nezpůsobili nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím; nebo

- d) jste věc prodali ještě před objevením vady, spotřebovali ji, anebo pozměnili věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátíte nám, co ještě vrátit můžete, a dáte nám náhradu do výše, v níž jste měli z použití věci prospěch.

NEMOŽNOST UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili; nebo
- uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním; a
- vady způsobené nesprávným skladováním, nesprávným užíváním zboží nebo nedodržením návodu.

POSTUP PŘI REKLAMACI

Reklamací u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. **Reklamací přijímáme v našem sídle.**

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o doplnění toho, co chybí, slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo vadné části balíčku, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- reklamované zboží nám doručte spolu s uplatněním reklamací nebo následně (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na adresu sídla, přičemž při zasílání doporučujeme zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení;
- **pro usnadnění postupu je vhodné ke zboží přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamací.**

Nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamací dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamací je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamací včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, pokud se nedohodneme na delší lhůtě.

Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny zboží, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 3. 2017.