

Po převzetí produktů je zákazník bez zbytečného odkladu povinen provést jejich kontrolu a zejména přezkoumat:

- zda se jedná o produkt, který byl ze strany zákazníka objednan; a
- zda je produkt v neporušeném stavu, tzn., zda nemá zjevnou vadu; a
- zda fungují všechny jednotlivé části produktu; a
- zda má produkt vůni či odstín dle objednané specifikace; a
- zda se shodují údaje na faktuře se skutečností.

Nedodané a přitom fakturované produkty je zákazník povinen nahlásit do 2 pracovních dní od převzetí zásilky, pozdější reklamace již nemusí být brána v potaz.

Odstoupení od kupní smlouvy

Zákazník bere na vědomí, že nelze, mimo jiné, odstoupit:

- od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání zákazníka nebo pro jeho osobu,
- od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze,
- od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit.
- od kupní smlouvy o dodávce jednotlivých produktů v případě, že byly nakoupeny jako součást sady či série
- od kupní smlouvy o dodávce zboží, které je použité, poškozené a to úmyslně či způsobené neodborným zacházením

Zákazník má právo odstoupit od kupní smlouvy pouze při splnění následujících podmínek:

- Zboží by mělo být vráceno společnosti Markéta Berdychová kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození.
- Je-li součástí objednávky motivační dárek, cenově nadstandardně zvýhodněný produkt či reklamní předmět, je zákazník povinen spolu s vráceným zbožím vrátit též dárek, zvýhodněný produkt či reklamní předmět, který by jinak neobdržel.
- V případě zboží, kterým jsou produkty řady LR LIFETAKT, je zákazník oprávněn vrátit zboží nejdéle do 14 dní od jeho nákupu, přičemž ostatní podmínky vrácení zboží zůstávají shodné.
- Po vrácení zboží zákazník obdrží částku, která je automaticky zúčtována na bankovní účet (viz. Obchodní podmínky)
- Zákazník zodpovědně a řádně zabalí produkty, aby nedošlo k jejich dalšímu poškození během přepravy. Společnost Markéta Berdychová nenes zodpovědnost za případné poškození během přepravy.
- V případech odstoupení od smlouvy nemá zákazník nárok na proplacení vynaložených nákladů na poštovné.
- Není-li uvedeno jinak, musí být odstoupení od kupní smlouvy společnosti Markéta Berdychová doručeno do 30 dnů od nákupu zboží

Jaká je záruční doba?

- Záruční doba trvá v délce 24 měsíců od převzetí zboží, produktů, pokud se nejedná o zboží s kratší dobou expirace uvedenou na daném zboží. Pak platí záruční doba v délce, jak je uvedena u jednotlivých výrobků, zejména ze skupiny kosmetiky a

potravinových doplňků. V případě výměny za nový produkt se neprodlužuje záruční doba bez ohledu na povahu produktu.

Záruční doba u zboží, které má povahu kosmetického přípravku, je určena datem, do kterého kosmetický přípravek skladovaný za vhodných podmínek bude nadále plnit svou původní funkci. Údaj o spotřebě je nejčastěji označen na obalu spolu se symbolem přesýpacích hodin nebo kelímku s dobou spotřeby.

- Obecně platí, že kosmetické výrobky (především dekorativní kosmetika, krémy, mléka apod.) je nutné spotřebovat do 6 měsíců od otevření.
- Záruční doba u zboží, které má povahu potravin, které podléhají rychlé zkáze, je určena datem, do kterého je nutné je spotřebovat (datum použitelnosti). Záruční doba u zboží, které má povahu jiných potravin a doplňků stravy, je určena „datem minimální trvanlivosti“. Tato záruční doba je dle tohoto bodu reklamačního řádu podmíněna dodržením podmínek, za kterých bude uvedená použitelnost nebo trvanlivost zaručena.
- Obecně platí, že potravinové doplňky je nutné skladovat na suchém, chladném a tmném místě, pokud není uvedeno jinak.
- Obecně platí, že kosmetické produkty a vůně je nutné skladovat uzavřené na suchém místě nejlépe do teploty 25 stupňů Celsia.

Jaká práva z vadného plnění máte?

Jaká má zákazník (kupující) práva z vadného plnění

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2099 až 2117.

- V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu poštovného v nutné výši. V případě neoprávněné reklamace zaniká nárok kupujícího na jakoukoli náhradu nákladů souvisejících s vyřízením reklamace.

Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit? Kdy nemá zákazník (kupující) právo z vadného plnění uplatnit

- Reklamace se nevztahuje na vady zboží způsobené prokazatelným nevhodným zacházením, skladováním a špatnou manipulací ze strany zákazníka.
- Společnost Markéta Berdychová nenesie odpovědnost za vady na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým běžným užíváním (nelze reklamovat výrobek, který je opotřeben obvyklým běžným užíváním).
- Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních
- Rovněž není možno reklamovat výrobky nadměrně vypořebené (více než z jedné třetiny).

Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady. Postup při reklamaci:

- Chybějící produkt / Záměna
 - Obraťte se na kontaktní centrum přes email uvedený na prodejní stránce nebo telefonicky
 - Potřebné informace k uplatnění reklamace:
 - *Jméno a příjmení*
 - *Č. Faktury*
 - *Název/ č. chybějícího produktu a případně u záměny produktu obdrženého navíc*
 - Požadovaný opravný prostředek (zaslání produktu, apod.)

- Takto zjištěnou závadu je nutno sdělit společnosti Markéta Berdychová ihned po převzetí zboží, nejpozději do 2 pracovních dnů, pozdější reklamace již nemusí být brána v potaz
- Po prošetření celé záležitosti Vás bude kontaktovat obchodní zástupce pomocí emailu ohledně výsledku šetření a následného řešení
- Vadné zboží
 - vraťte fyzicky na adresu společnosti nejlépe pomocí České pošty
- Markéta Berdychová
- Kaštanová 135/7, Říčany u Prahy 25101
- Aby mohla být reklamace uplatněna, je nedílnou součástí každé zásilky vyplněný [reklamační protokol](#). Bez řádně vyplněného [reklamačního protokolu](#) nebude reklamace považována za uplatněnou
- Potřebné informace k uplatnění reklamace:
 - *Jméno a příjmení*
 - *Č. Faktury*
 - *Název/ č. vadného produktu*
 - *Počet kusů*
 - *Typ a popis vady*
 - *Požadovaný způsob opravy (výměna produktu, vrácení peněžních prostředků)*
- Po prošetření celé záležitosti Vás bude kontaktovat obchodní zástupce pomocí emailu ohledně výsledku šetření a následného řešení.
- Při požadování proplacení faktických nákladů na dopravu reklamovaného produktu v případě opodstatněné reklamace musí zákazník prokázat náklad za poštu. To znamená, že jako doklad je potřeba uschovat kopii formuláře a podací lístek z pošty, přičemž mu bude následně proplacena částka za poštovné odpovídající standardní ceně za poštovné. Proplacení se nevztahuje na různé doplňkové příplatkové služby pro přepravu, které nemají podstatný vliv na doručení zboží zpět do společnosti Markéta Berdychová a neefektivně pouze zvyšují náklady na přepravu zboží.

Reklamace zásilky poškozené dopravcem

Kupující je povinen zboží od dopravce řádně převzít, zkontrolovat neporušenost obalů a ochranné lepicí pásky, počet balíků a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci samotnému. V případě shledání porušení ochranné pásky na zboží či shledání jiných porušení obalu svědčících o neoprávněném vniknutí do zásilky a i v případech již výše zmíněných se doporučuje kupujícímu zásilku ve vlastním zájmu nepřevzít, případně sepsat [reklamační protokol](#) o porušení zásilky přímo s dopravcem. Pokud příjemce zásilky zjistí vadu vyplývající z poškození při dopravě, je povinen oznámit tuto skutečnost bez odkladu zasílateli e-mailem, a to nejpozději do tří dnů ode dne, kdy byla zásilka doručena, a také v okamžiku převzetí zboží dopravci, a vyžádat si sepsání Zápisu o škodě s dopravcem. V opačném případě se vystavuje nebezpečí, že reklamace z tohoto důvodu nebude uznána.

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnost 01. 01. 2021.