

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Datum účinnosti: 22. 10. 2020

Společnost Estée Lauder CZ, s.r.o., se sídlem Praha 1, Ovocný trh 580/2, PSČ 11000, IČ: 411 88 349, DIČ: CZ41188349, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 3497 (dále jen „Prodejce“) vydává v souladu se zákonem č. 89/2012, občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) tento reklamační řád.

Ustanovení tohoto reklamačního řádu se vztahuje pouze na telefonický prodej.

I. Právo na odstoupení od smlouvy

1. Kupující má v souladu s § 1829 občanského zákoníku právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení jakéhokoliv důvodu, a to do 14 (čtrnácti) dnů ode dne převzetí výrobku kupujícím. V případě, že některý výrobek z jedné objednávky byl doručen samostatně, běží lhůta 14 dní ode dne doručení posledního výrobku z objednávky.
2. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující učinit ve lhůtě 14 (čtrnácti) dnů ode dne doručení výrobku prostřednictvím standardního formuláře, který bude kupujícímu zaslán na jeho e-mailovou adresu současně se závazným potvrzením objednávky.
3. Výrobky zakoupené prostřednictvím telefonu je možné vrátit osobně nebo zaslat do příslušné kamenné prodejny Prodejce, z níž byly výrobky odeslány. Pro uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy je kupující povinen předložit příslušné výrobky, originální obal výrobku, originál daňového dokladu k výrobku (účtenky) a vyplněný formulář pro odstoupení od kupní smlouvy.
4. V případě vrácení výrobku prostřednictvím přepravní společnosti či poštou nenese Prodejce odpovědnost za případnou ztrátu výrobku při přepravě.
5. Kupující bere na vědomí, že pokud je výrobek dodáván spolu s jakýmkoliv dárkem, Prodejce a kupující uzavírají ohledně tohoto výrobku darovací smlouvu s rozvazovací podmínkou, že taková smlouva se ruší, jakmile Kupující využije svého práva na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů. V takovém případě musí kupující vrátit daný výrobek spolu s dárky a vším, co obdržel ve vztahu k tomuto vrácenému výrobku a v případě, že tak neučiní, bude to považováno za bezdůvodné obohacení na straně kupujícího. Pokud nemůže být vráceno to, o co se kupující obohatil bezdůvodně, má Prodejce nárok na náhradu v penězích ve výši běžné ceny takového bezdůvodného obohacení.
6. Uplatní-li kupující právo na odstoupení od smlouvy, Prodejce se zavazuje v souladu s ustanovením § 1832 občanského zákoníku vrátit kupujícímu plnou cenu výrobku a všechny ostatní přijaté platby, které Prodejce obdržel v souvislosti se smlouvou a to do čtrnácti (14) dnů ode dne obdržení odstoupení od smlouvy, za předpokladu, že výrobek je vrácen zpět.
7. V případě, že bude kupujícím vrácena pouze poměrná část objednávky, nemá v souladu s § 1832 nárok na vrácení nákladů na dodání. Za předpokladu, že kupující vrátí celý obsah objednávky, budou mu vráceny příslušné náklady na dopravu dle článku 6 tohoto Reklamačního řádu.
8. V souladu s § 1820 odst. 1 písm. g) občanského zákoníku nemá kupující v případě vrácení objednávky nárok na vrácení poštovného, které uhradil v rámci zaslání objednávky zpět Prodejci.
9. Kupující odpovídá za snížení hodnoty výrobku, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto výrobkem jinak, než jak je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

10. Vrácení peněz bude prováděno pouze na bankovní účet kupujícího, není-li dohodnuto jinak (např. kupující požaduje vrácení peněz na příslušné prodejně). Kupujícímu bude na jeho poskytnutou e-mailovou adresu zasláno oznámení o provedené úhradě vrácených plateb.
11. V případě, že seznam objednaných výrobků nesouhlasí s obsahem dodaných výrobků, měl by kupující Prodejce okamžitě informovat e-mailem na adrese tccs@cs.estee.com či telefonicky na č. +420 222 262 191.
12. Kupující není oprávněn od smlouvy odstoupit v souladu § 1837 občanského zákoníku, mimo jiné jestliže (i) výrobek byl upraven na přání a dle instrukcí Kupujícího, nebo (ii) se jedná o výrobek dodaný v uzavřeném obalu, který Kupující z tohoto obalu vyňal a z hygienických důvodů jej tak není možné vrátit.

II. Práva z vadného plnění

1. Prodejce odpovídá kupujícímu za to, že jsou výrobky Prodejce při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že jsou bez vad. V okamžiku převzetí zboží kupujícím odpovídá Prodejce především za to, že výrobek:
 - má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které Prodejce popsal, nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - se hodí k účelu, který pro jeho použití Prodejce uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - odpovídá požadavkům právních předpisů.

Výše uvedené neplatí u výrobků prodávaných za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy věci.
2. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u výrobku v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od převzetí.
3. Kupující je povinen Prodejce informovat na e-mailové adrese tccs@cs.estee.com o jakékoliv vadě výrobku (nedostatku bezvadnosti) bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy vadu zjistil. Prodejce nese odpovědnost za vady, které se vyskytnou u výrobku v době 24 měsíců od jeho převzetí.
4. V souladu s § 1924 občanského zákoníku náleží kupujícímu při uplatňování práva z vadného plnění rovněž i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva.
5. Kupující je oprávněn vykonávat práva z vadného plnění u Prodejce a to v jeho prodejnách, v nichž je možné přijetí reklamace s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně v sídle nebo provozovně Prodejce na adrese: Praha 1, Ovocný trh 580/2, 110 00.
6. Tento Reklamační řád, jakož i náležitosti tímto Reklamačním řádem výslovně neupravené, se řídí občanským zákoníkem a příslušnými platnými právními předpisy České republiky.