

# Reklamační řád

## 1. Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží společnosti PURELAND s.r.o., IČ: 06984312, se sídlem Korunní 2569/108, 101 00 Praha 10 (dále jako „**prodávající**“), které bylo zakoupeno prostřednictvím internetového obchodu **www.skinnycoco.cz**.
2. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon**“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „**Zboží**“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále jen „**reklamace**“).
3. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Uzavřením kupní smlouvy Kupující vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
4. Prodávající při uzavírání a plnění kupní smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti.
5. Prodávající je podnikatelem, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává Kupujícímu výrobky nebo služby.

## 2. Záruka za jakost

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
  - má věc 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,
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
3. Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného Zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu. Zjevné poškození Zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto Zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje Prodávajícího.

## 3. Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamace musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
2. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v místě sídle prodávajícího.
3. Reklamované Zboží Kupující zašle přepravní službou (ideálně prostřednictvím České pošty) na adresu PURELAND s.r.o., reklamace skinnycoco, Nademlejská 1065/6, 198 00 Praha 9.
4. Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného Zboží, a to zejména doložením příslušného daňového dokladu nebo záručním listem, popřípadě jiným věrohodným způsobem a prokázat tak, že Zboží bylo zakoupeno v internetovém obchodě skinnycoco.cz.
5. Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud byla poskytnuta sleva z kupní ceny daného zboží.



6. Kupující je zodpovědný za řádné zabalení Zboží do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy tak, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození.

#### 4. Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

1. Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.
2. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo záručním listě či jiném takovém dokumentu.
3. Záruční lhůta pro spotřebitele činí pro nové zboží 24 měsíců.
4. Proávající poskytuje záruku kupujícímu, který není spotřebitelem (tj. pro podnikatele), v případě, že je to u daného zboží výslovně uvedeno, a to na dobu 12 měsíců.
5. Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Proávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
6. Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.
7. Proávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 30 dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Proávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytýkané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne doručení Zboží na adresu určené k reklamaci Zboží, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení kupní smlouvy. Způsoby vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
8. Je-li reklamační uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Jedná se zejména o poštovné za zaslání reklamovaného Zboží. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
9. V případě vyřešení reklamace výměnou neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

#### 5. Výjimky z odpovědnosti za vady

1. Proávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
  - Je-li vada na Zboží v době převzetí a pro takovou je vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
  - je způsobena kupujícím, vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým použitím,
  - vada na Zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci,
  - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebením, které mělo Zboží v době převzetí Zboží kupujícím,
  - mechanické poškození zboží,
  - vada vznikla prokazatelně nedovolenými zásahy do Zboží, mechanickým poškozením,
  - vada vznikla prokazatelně nesprávným užíváním, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,

- vada vznikla užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu,
  - vada vznikla prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
  - vada vznikla poškozením v důsledku vyšší moci,
  - pokud předložený doklad o zakoupení vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na Zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v dokladu o zakoupení.
2. Na dárky, které Prodávající poskytuje Kupujícímu bezplatně v rámci kupní smlouvy na jiné placené Zboží, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona. V případě odstoupení od kupní smlouvy je Kupující povinen Zboží, které je poskytované jako dárek vrátit v původním stavu Prodávajícímu.

## 6. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí Zboží do reklamace, pokud je Zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci Zboží také v případě, že Zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

## 7. Vyzvednutí Zboží ze záruční opravy

1. Po vyřízení reklamace Prodávající informuje Kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu Kupujícího.
2. Prodávající vydá, případně zašle, Kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. května 2018. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.