

Reklamační řád

Sport Schwarzkopf s.r.o.

I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího. Tyto VOP upravují vztahy mezi smluvními stranami kupní smlouvy, kdy na jedné straně je společnost **Sport Schwarzkopf s.r.o.**, IČ 45350931, DIČ 45350931, se sídlem T.G. Masaryka 154, 342 01 Sušice jako prodávající (dále jen „**High Point**“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat při reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

II. Uplatnění reklamace

a. Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce.

b. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno neprodleně oznámit e-mailem na adresu: info@highpoint.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezavazuje Kupujícího práva věc reklamovat, dává však High Point možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

c. Místem pro uplatnění reklamace je sídlo High Point.

Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě předložením prodejního dokladu, při oznámení vady, na kterou se vztahuje záruka za jakost, doložit záruční list, pokud bylo v minulosti zboží reklamováno, též doložit doklad o reklamaci, popř. uvedené skutečnosti doložit jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

Reklamované zboží by mělo být důkladně zabezpečeno, aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození, balík by měl být označen viditelně "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství), kopii nákupního dokladu (event. jiné doklady prokazující oprávnění kupujícího k uplatnění reklamace – viz shora), podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

d. Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou Kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady doporučujeme písemnou formu.

e. High Point má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení, ledaže se jedná o znečištění obvyklé.

III. Vyřízení reklamace

Reklamace včetně odstranění vady vyřídí High Point bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se High Point s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je High Point povinen Kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu High Point měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí High Point Kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovného, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamace – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení

Po vyřízení reklamace High Point upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měla být reklamace provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení (tj. zpravidla do 60 dnů od data podání reklamace) je High Point oprávněn účtovat při výdeji reklamace částku za uskladnění. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost OP nebo platným cestovním pasem.

IV. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014.