Procedura reklamacyjna

Jeżeli Klient jest konsumentem, reklamacja podlega przepisom prawa regulującym ochronę konsumenta, z uwzględnieniem szczegółowych regulacji zawartych w niniejszej procedurze reklamacyjnej. Do pobrania w formacie PDF.

Jeżeli Klient jest przedsiębiorcą, przepisy ustawodawstwa dotyczącego ochrony konsumentów nie mają zastosowania.

Adres do wysyłki reklamowanych towarów: Dermacol, a.s., Letiště Brno - Tuřany 947/7, 627 00 Brno - Tuřany, Republika Czeska.

Obowiązki Klienta

Jeżeli towar w momencie dostarczenia będzie nosić widoczne ślady uszkodzenia, Klient ma prawo nie odebrać towaru. Po odebraniu Klient powinien sprawdzić dostarczony towar i niezwłocznie poinformować Sprzedawcę o wszelkich znalezionych wadach na adres e-mail eshop@dermacol.pl.

W ramach prawidłowego złożenia reklamacji Klient jest zobowiązany dostarczyć reklamowany towar do Sprzedawcy na podany powyżej adres. Reklamowanego towaru nie można wysłać za pobraniem. Klient jest zobowiązany do przedstawienia przy składaniu reklamacji krótkiego opisu wady, a także do powiadomienia Sprzedawcy o wadzie bez zbędnej zwłoki po tym, gdy mógł ją przy dostatecznej staranności wykryć.

Obowiązki Sprzedającego

Reklamacja włącznie z wadą, zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, nie później niż do 30 dni od daty reklamacji, chyba że Sprzedający i Klient uzgodnią inaczej.

Prawa Klienta wynikające z wadliwego wykonania produktu

Sprzedawca odpowiada przed Klientem, za dostarczenie mu produktu, który w momencie przejęcia nie posiada wad.

Prawo Klienta związane z wadliwym wykonaniem produktu wynika z wady, którą produkt posiadał przy przekazaniu towaru, nawet jeśli wada ujawniła się później. Jeżeli wada ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od otrzymania towaru, produkt uważa się za wadliwy już w momencie odbioru.

W przypadku, gdy po przejęciu towaru przez Klienta pojawią się wady produktu w okresie gwarancyjnym, Klient może zgłosić uzasadnione roszczenie.

Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu otrzymania produktu przez Klienta. Towar jest objęty gwarancją odpowiadającą charakterowi towaru. Okres gwarancji jest podany na opakowaniu produktu. Jeśli okres gwarancyjny nie jest podany na opakowaniu produktu wynosi on 24 miesiące. Sprzedawca odpowiada za wszelkie wady produktu, które towar miał w momencie odbioru przez Klienta i które wystąpiły w okresie gwarancji. Nie dotyczy to wad spowodowanych niedbałym lub niewłaściwym użytkowaniem towaru lub standardowym zużyciem.

Jeśli wadliwe wykonanie towaru stanowi poważne naruszenie umowy kupna, Klient ma prawo do:

1. usunięcia wady poprzez dostarczenie nowego produktu nieposiadającego wady lub dostarczenie brakującego produktu,
2. usunięcia wady poprzez naprawę towaru,
3. rozsądnej zniżki od ceny zakupu; lub
4. odstąpienia od umowy.

Klient jest zobowiązany do poinformowania Sprzedającego, które z przysługujących mu praw chce wykorzystać w momencie zgłoszenia wady lub bez zbędnej zwłoki po powiadomieniu o wadzie. Klient nie może zmienić dokonanego wyboru bez zgody Sprzedawcy; nie dotyczy to sytuacji, gdy Klient zażądał naprawy wady, która okaże się nieusuwalna. Jeżeli Sprzedawca nie usunie wady w rozsądnym terminie lub jeśli powiadomi Klienta, że nie usunie wady, Klient może zażądać rozsądnej obniżki od ceny zakupu lub odstąpienia od umowy zamiast usunięcia wady.

Jeśli Klient nie wybierze na czas swojego prawa wynikającego z wadliwego wykonania produktu, ma prawa, które w innym przypadku miałby w związku z drobnym naruszeniem umowy.

Jeśli wadliwe wykonanie produktu stanowi niewielkie naruszenie umowy kupna, Klient ma następujące prawa:

Jeśli wady są usuwalne, ale wystąpią ponownie lub jeśli występuje duża liczba wad, Klient może zażądać dostarczenia nowego produktu lub wymiany jego elementu, albo usunięcia wady lub odstąpienia od umowy. Jeżeli wady są z kategorii możliwych do usunięcia a nie jest to nieproporcjonalne, Klient może zażądać dostarczenia nowego produktu lub wymiany jego elementu, lub usunięcia wady. Jeżeli żądanie dostarczenia nowego produktu byłby nieproporcjonalne, szczególnie jeśli wada może zostać usunięta bez zbędnej zwłoki, Klientowi przysługuje prawo do usunięcia wady produktu. Zawsze zamiast powyższych uprawnień, Klient może wybrać zniżkę w rozsądnej wysokości od ceny zakupu.

Klient nie może odstąpić od umowy ani żądać dostarczenia nowego produktu, jeśli nie może zwrócić produktu w stanie, w jakim go otrzymał. Nie dotyczy to:

1. jeżeli stan zmienił się w wyniku kontroli zmierzającej do wykrycia wady,
2. jeśli Klient użył produktu jeszcze przed wykryciem wady,
3. jeżeli Klient nie spowodował niemożności zwrotu produktu w niezmienionym stanie poprzez działanie lub zaniechanie; lub
4. jeśli Klient sprzedał produkt przed wykryciem wady, zużył go lub produkt uległ zmianie podczas normalnego użytkowania; jeśli zostało to zrobione tylko częściowo, Klient zwróci Sprzedającemu to, co może zwrócić, i zapewni Sprzedającemu rekompensatę w zakresie, w jakim skorzystał z wykorzystania produktu.

Prawo do roszczenia gwarancyjnego wygasa w następujących przypadkach:

1. Jeżeli okres gwarancji na reklamowany produkt upłynął przed datą reklamacji - gwarancja wygasła.
2. Wada została spowodowana niewłaściwym użytkowaniem produktu.
3. Wada została spowodowana nieprzestrzeganiem instrukcji producenta.
4. Wada została spowodowana niewłaściwą instalacją, obchodzeniem się, obsługą, manipulacją lub zaniedbaniem prawidłowego użytkowania i przechowywania produktu.
5. Wada została spowodowana przez nieupoważnioną ingerencję do produktu lub inne modyfikacje bez zgody producenta.
6. Produkt został uszkodzony na skutek działania żywiołów.

W przypadku uzasadnionej reklamacji Klient ma prawo do zwrotu kosztów dostarczenia reklamowanego produktu do Sprzedawcy, w formie opłaty pocztowej w niezbędnej wysokości. Strony postanawiają, że Sprzedawca zwróci Klientowi uzasadnione koszty dostawy reklamowanego produktu wyłącznie na podstawie dokumentu podatkowego potwierdzającego wysokość faktycznie poniesionych kosztów dostawy.

W przypadku nieuzasadnionej reklamacji Klientowi nie przysługuje zwrot kosztów związanych z zaspokojeniem roszczenia, a jednocześnie Sprzedawca nie jest uprawniony do zwrotu kosztów poniesionych z jego strony.

Niniejsza Procedura reklamacyjna nabiera ważności i obowiązuje od dnia 24.2.2020.