



## REKLAMAČNÍ ŘÁD

LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS, s. r. o., Závodní 1613/2, Ostrava – Hrabůvka, 700 30  
(Dále jen „LR“)

- LR produkty smí reklamovat osoba, která dané výrobky zakoupila
- Reklamacce budou vyřízeny bez zbytečného odkladu v maximální lhůtě 30 dní
- Veškerá další práva a povinnosti LR jsou upravena v příslušných ustanoveních zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, zejména v ustanovení § 2099 a násl.

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

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

Nedodané a přitom fakturované LR produkty je Kupující povinen nahlásit do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky, pozdější reklamacce již nemusí být brána v potaz.

### Odstoupení od kupní smlouvy

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

- 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 LR 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
- od kupní smlouvy o dodávce zboží, které není vhodné pro opětovný prodej z důvodu špatné manipulace a nevhodného skladování

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

- Zboží by mělo být vráceno společnosti LR kompletní, nejlépe v původním obalu, nesmí jevit známky opotřebení či poškození
- V případě zboží, kterým jsou LR produkty řady LR LIFETAKT, je Kupující oprávněn vrátit zboží nejdéle do 14 dnů od jeho nákupu, přičemž ostatní podmínky vrácení zboží zůstávají shodné
- Po vrácení zboží Kupující obdrží na zboží dobropis, který je automaticky zúčtován při následující objednávce, nebo je proplacen na bankovní účet Kupujícího
- Kupující zodpovědně a řádně zabalí LR produkty, aby nedošlo k jejich dalšímu poškození během přepravy. Společnost LR nenese zodpovědnost za případné



- poškození během přepravy
- V případech odstoupení od smlouvy nemá Kupující nárok na proplacení vynaložených nákladů na poštovné
- Není-li uvedeno jinak, musí být odstoupení od kupní smlouvy společnosti LR doručeno do 30 dnů od nákupu zboží

#### **LR si vyhrazuje právo na odstoupení od kupní smlouvy, a to v případech, že:**

- se LR produkt již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena LR produktu; nebo
- objednaný LR produkt byl z technických důvodů či neodstranitelných vad stažen z trhu; nebo

#### **Jaká je záruční doba?**

- Záruční doba trvá v délce 24 měsíců od převzetí zboží, LR 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 LR 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 3 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 temném 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 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 Kupující právo z vadného plnění uplatnit

- Reklamacce se nevztahuje na vady zboží způsobené prokazatelným nevhodným zacházením, skladováním a špatnou manipulací ze strany zákazníka
- Společnost LR nenese 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 vypotřebované (více než z jedné třetiny)
- V případě reklamacce přístrojů ZEITGARD a čisticích hlavic ZEITGARD je nutné je k reklamaci zasílat vyčištěné. Bude-li přístroj nebo jeho část zanesená, silně znečištěná atd., nebude reklamacce uznána. Děkujeme za pochopení.

## Jak postupovat při reklamaci?

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

- **Chybějící LR produkt / Záměna**
  - Obráťte se na kontaktní centrum přes autorizovaný požadavek nebo telefonicky
  - Potřebné informace k uplatnění reklamacce:
    - Jméno a příjmení
    - Číslo 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 LR ihned po převzetí zboží, nejpozději do 2 pracovních dnů, pozdější reklamacce již nemusí být brána v potaz o Po prošetření celé záležitosti Vás LR bude kontaktovat pomocí emailu ohledně výsledku šetření a následného řešení
- **Vadné zboží**
  - vraťte fyzicky na adresu společnosti nejlépe pomocí České pošty:  
LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS, s.r.o.  
Závodní 2 Ostrava  
700 30 Česká republika
  - případně osobně přineste do provozovny v Ostravě - Hrabůvce (totožná adresa)
  - Kupující zodpovědně a řádně zabalí LR produkty, aby nedošlo k jejich dalšímu poškození během přepravy. Společnost LR nenese zodpovědnost za případné poškození během přepravy.



- U spotřebního zboží je nutné zaslat všechny jeho součásti (např. strojek včetně nabíječky koncovky, pouzdra)
  - Spotřební zboží na reklamaci přijímáme pouze čisté a hygienicky nezávadné.
  - Aby mohla být reklamační uplatněna, je nedílnou součástí každé zásilky vyplněný reklamační protokol. Bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebude reklamační považována za uplatněnou
  - Potřebné informace k uplatnění reklamační:
    - Jméno a příjmení
    - Číslo faktury
    - Název/ č. vadného produktu
    - Počet kusů
    - Typ a popis vady
    - Požadovaný způsob opravy (výměna produktu, vrácení peněžních prostředků)
  - Po prošetření celé záležitosti Vás LR bude kontaktovat pomocí emailu ohledně výsledku šetření a následného řešení.
- Při požadování proplacení faktických nákladů na dopravu reklamovaného produktu v případě opodstatněné reklamační musí Kupující 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 LR a neefektivně pouze zvyšují náklady na přepravu zboží.

### **Reklamační 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 reklamační z tohoto důvodu nebude uznána.

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnost 01. 01.2022