

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Dr. Sandra je značka postavená na zodpovednosti ku klientom a dôvere k produktom, ktoré ponúka. Produkty sú určené na vonkajšie použitie a ich trvanlivosť je obmedzená práve ich zložením, ktoré obsahuje konzervanty na prírodnej báze. Ak klient starostlivo dodržiava podmienky skladovania, nevznikne dôvod na vznik nespokojnosti s kvalitou kozmetického výrobku, preto si pozorne prečítajte „Návod na použitie“. „Návod na použitie“ sa nachádza na našej webovej stránke.

Dr. Sandra dodržiava právne predpisy chrániace spotrebiteľa, preto uvádza všetky povinné poučenia určené spotrebiteľom. Dr. Sandra súčasne ponúka aj pomoc jej klientom v prípade otázok pri používaní jej kozmetických produktov. Dr. Sandra sa stretáva s množstvom otázok klientov a jej praktické skúsenosti umožňujú vyškoleným pracovníckam pohotovo reagovať a pomôcť klientom tak, aby výsledkom bola obojstranná spokojnosť s kozmetickými výrobkami značky Dr. Sandra.

Prečítajte si reklamačný poriadok obsahujúci postup pri reklamácii väd, neváhajte však využiť pomoc Dr. Sandra aj prostredníctvom emailu objednavky@doktorkasandra.sk alebo telefonátu na čísla uvedené na našej webovej stránke: +421 917 125 992.

Poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle ustanovenia § 3 ods. 1 písm. l/ a písm. t/ zákona č. 102/2004 Z.z.

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má tovar v momente jeho odovzdania kupujúcemu. Ak kupujúci nie je spotrebiteľ, predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má tovar v momente jeho odovzdania na prepravu.

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré vzniknú počas plynutia záručnej doby. Záručná doba je stanovená Občianskym zákonníkom v § 502 v spojení s ustanovením § 620 Občianskeho zákonníka. Právo uplatniť vady tovaru kupujúcemu zaniká uplynutím záručnej doby. Osobitné pravidlá užívania tovaru sú uvedené pod názvom „Návod na použitie“ a uvedením na webovej stránke predávajúceho, je splnená povinnosť predávajúceho uvedená v § 617 Občianskeho zákonníka, oboznámiť s osobitnými pravidlami užívania tovaru kupujúceho.

Na obale tovaru je vždy uvedená doba spotreby po otvorení, v prípade pleťových vôd a krémov je doba spotreby 2 (dva) mesiace.

Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, spôsobené poškodením, nedodržaním osobitných pravidiel užívania, nesprávnym používaním, nevhodným skladovaním a nedodržaním odporúčaní, pokynov predávajúceho alebo výrobcu uvedených na tejto stránke alebo v písomnej informácii doručenej kupujúcemu spolu s tovarom.

Kupujúci je povinný vady reklamovať písomne bez zbytočného odkladu po ich zistení. Kupujúci využije na oznámenie reklamácie email predávajúceho objednavky@doktorkasandrask alebo telefonický kontakt predávajúceho, reklamovaný tovar odošle na adresu sídla predávajúceho uvedenú na webovej stránke alebo v pracovných dňoch počas uvedených hodín osobne odovzdá v sídle predávajúceho. Súčasne s reklamovaným tovarom a s písomnou reklamáciou kupujúci odošle alebo odovzdá predávajúcemu doklad o zaplatení tovaru (kópiu). Dokladom o zaplatení preukazuje kupujúci jeho právo reklamovať vady tovaru, ak kupujúci preukáže toto právo inak, predávajúci reklamáciu prevezme aj bez dokladu o zaplatení. Prijatie reklamácie predávajúci potvrdí písomne alebo odoslaním potvrdenia na email kupujúceho.

Predávajúci vady posúdi a výsledok reklamácie oznámi kupujúcemu písomne bez zbytočného odkladu na email uvedený v objednávke kupujúceho. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci odstráni vadu bez zbytočného odkladu. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Reklamačné konanie nepresiahne 30 dní od prijatia reklamácie.

V prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie kupujúci túto skutočnosť oznámi predávajúcemu email predávajúceho objednavky@doktorkasandra.sk alebo telefonický kontakt predávajúceho: +421 917 125 992. Kupujúci má možnosť riešiť spor o výsledku reklamácia prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov. Platforma alternatívneho riešenia sporov. Prostredníctvom tejto platformy môže kupujúci podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky ako príslušný orgán v zmysle čl. 18 ods. 1 a čl. 20 ods. 4 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES zverejňuje odkaz na konsolidovaný zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vypracovaný Európskou komisiou <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Dohľad nad dodržiavaním zákona č. 102/2014 Z.z., vykonáva podľa ustanovenia § 14 ods. 1 písm. b/ tohto zákona Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva.