



REKLAMAČNÝ PORIADOK

LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS, s. r. o., Závodní 1613/2, Ostrava – Hrabůvka, 700 30

- LR produkty môže reklamovať osoba, ktorá dané výrobky zakúpila (ďalej len „kupujúci“)
- Reklamácie budú vybavené bez zbytočného odkladu v maximálnej lehote 30 dní.
- Všetky ďalšie práva a povinnosti LR sú upravené v príslušných ustanoveniach zákona č. 89/2012 Zb., Občianskeho zákonníka, najmä v ustanovení § 2099 a nasl.

Po prevzatí LR produktov je Kupujúci bez zbytočného odkladu povinný urobiť ich kontrolu a preskúmať najmä:

- či ide o LR produkt, ktorý bol zo strany Kupujúceho objednaný; a či je LR produkt v neporušenom stave, tzn., či nemá viditeľnú vadu; a
- či fungujú všetky jednotlivé časti LR produktu; a
- či vôňa a odtieň LR produktu zodpovedá objednávke; a
- či sa zhodujú údaje na faktúre so skutočnosťou.

Nedodané a pritom fakturované LR produkty je Kupujúci povinný nahlásiť do 2 pracovných dní od prevzatia zásielky, neskoršia reklamácia už nemusí byť braná do úvahy.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy

Kupujúci berie na vedomie, že nie je možné, okrem iného, odstúpiť:

- od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru, ktorý bol upravený podľa želania LR partnera alebo pre jeho osobu
- od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze
- od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru v uzavretom obale, ktorý spotrebiteľ z obalu vyňal a z hygienických dôvodov ho nie je možné vrátiť
- od kúpnej zmluvy o dodávke jednotlivých LR produktov v prípade, že boli nakúpené ako súčasť sady či série
- od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru, ktorý je použitý, poškodený a to úmyselne či neodborným zaobchádzaním
- od kúpnej zmluvy o dodávke tovaru, ktorý nie je vhodný na opätovný predaj z dôvodu zlej manipulácie a nevhodného skladovania
- od kúpnej zmluvy o dodávke tlačovín a predajných pomôcok.

Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy iba pri splnení nasledujúcich podmienok:

- Tovar by mal byť vrátený spoločnosti LR kompletný, najlepšie v pôvodnom obale, nesmie javiť známky opotrebovania či poškodenia
- Ak je súčasťou objednávky motivačná odmena, cenovo nadštandardne zvýhodnený produkt či reklamný predmet, je Kupujúci povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť aj odmenu, zvýhodnený produkt či reklamný predmet, ktorý by inak neobdržal
- V prípade tovaru, ktorým sú LR produkty radu LR LIFETAKT, je LR partner oprávnený



vrátiť tovar najneskôr do 14 dní od jeho nákupu, pričom ostatné podmienky vrátenia tovaru zostávajú rovnaké

- Po vrátení tovaru Kupujúci obdrží na tovar dobropis, ktorý je automaticky zúčtovaný pri nasledujúcej objednávke, alebo je preplatený na bankový účet Kupujúceho
- Kupujúci zodpovedne a riadne zabalí LR produkty, aby nedošlo k ich ďalšiemu poškodeniu počas prepravy. Spoločnosť LR nenesie zodpovednosť za prípadné poškodenie počas prepravy
- V prípadoch odstúpenia od zmluvy nemá Kupujúci nárok na preplatenie vynaložených nákladov na poštovné
- Ak nie je uvedené inak, musí byť odstúpenie od kúpnej zmluvy spoločnosti LR doručené do 30 dní od nákupu tovaru

LR si vyhradzuje právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, a to v prípadoch, že:

- sa LR produkt už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena LR produktu; alebo
- Kupujúci neuhradil predchádzajúcu objednávku v lehote splatnosti uvedenej na faktúre; alebo
- objednaný LR produkt bol z technických dôvodov či neodstrániteľných väd stiahnutý z trhu

Aká je záručná doba?

- Záručná doba trvá v dĺžke 24 mesiacov od prevzatia tovaru, LR produktov, ak nejde o tovar s kratšou dobou expirácie uvedenou na danom tovare. V tomto prípade platí záručná doba v dĺžke, aká je uvedená pri jednotlivých výrobkoch, najmä zo skupiny kozmetiky a potravinových doplnkov. V prípade výmeny za nový produkt sa nepredlžuje záručná doba bez ohľadu na povahu LR produktu.

Záručná doba pri tovare, ktorý má povahu kozmetického prípravku, je určená dátumom, do ktorého kozmetický prípravok skladovaný vo vhodných podmienkach bude naďalej plniť svoju pôvodnú funkciu. Údaj o spotrebe je najčastejšie označený na obale spolu so symbolom presýpacích hodín alebo téglíka s dobou spotreby.

- Všeobecne platí, že kozmetické výrobky (predovšetkým dekoratívna kozmetika, krémy, mlieka a pod.) je nutné spotrebovať do 6 mesiacov od otvorenia.
- Záručná doba tovaru, ktorý má povahu potravín, ktoré podliehajú rýchlej skaze, je určená dátumom, do ktorého je nutné ho spotrebovať (dátum použiteľnosti). Záručná doba tovaru, ktorý má povahu iných potravín a doplnkov stravy, je určená „dátumom minimálnej trvanlivosti“. Táto záručná doba je podľa tohto bodu reklamačného poriadku podmienená dodržaním podmienok, za ktorých bude uvedená použiteľnosť alebo trvanlivosť zaručená.
- Všeobecne platí, že potravinové doplnky je nutné skladovať na suchom, chladnom a tmavom mieste, ak nie je uvedené inak.
- Všeobecne platí, že kozmetické produkty a vône je nutné skladovať uzavreté na suchom mieste najlepšie do teploty 25 stupňov Celzia.



Aké práva z vadného plnenia máte? Aké má Kupujúci práva z vadného plnenia

Vaše práva z vadného plnenia sa riadia občianskym zákonníkom, najmä § 2099 až 2117.

- V prípade oprávnenej reklamácie má kupujúci právo na náhradu poštovného v nutnej výške. V prípade neoprávnenej reklamácie zaniká nárok kupujúceho na akúkoľvek náhradu nákladov spojených s vybavením reklamácie.

Kedy nie je možné práva z vadného plnenia uplatniť? Kedy nemá Kupujúci právo z vadného plnenia uplatniť

- Reklamácia sa nevzťahuje na vady tovaru spôsobené preukázateľným nevhodným zaobchádzaním, skladovaním a zlou manipuláciou zo strany zákazníka
- Spoločnosť LR nenesie zodpovednosť za vady na opotrebovaní tovaru spôsobené jeho obvyklým bežným používaním (nie je možné reklamovať výrobok, ktorý je opotrebovaný obvyklým bežným používaním)
- Za vadu tovaru nie je možné považovať rozdielnosť odtieňa farieb v skutočnosti a na elektronických zobrazovacích zariadeniach
- Rovnako nie je možné reklamovať výrobky nadmerne vypotrebované (viac než jedna tretina)
- V prípade reklamácie prístrojov ZEITGARD a čistiacich hlavíc ZEITGARD je nutné ich na reklamáciu zaslať vyčistené. Ak bude prístroj alebo jeho časť zanesená, silno znečistená atď., nebude reklamácia uznaná. Ďakujeme za pochopenie.

Ako postupovať pri reklamácií?

Reklamáciu uplatnite bez zbytočného odkladu od zistenia vady. Postup pri reklamácií:

- **Chýbajúci LR produkt / Zámena**
 - Obráťte sa telefonicky na LR kontaktné centrum
 - Potrebné informácie na uplatnenie reklamácie:
 - Meno a priezvisko
 - Číslo faktúry
 - Názov/č. chýbajúceho produktu a prípadne pri zámene produktu obdržaného navyše
 - Požadovaný opravný prostriedok (zaslanie produktu, a pod.)
 - Takto zistenú závalu je nutné oznámiť spoločnosti LR ihneď po prevzatí tovaru, najneskôr do 2 pracovných dní, neskoršia reklamácia už nemusí byť braná do úvahy. Po prešetrení celej záležitosti Vás LR bude kontaktovať pomocou emailu ohľadom výsledkov vyšetrovania a následného riešenia
- **Chybný tovar**
 - vráťte fyzicky na adresu spoločnosti najlepšie pomocou Slovenskej pošty:
LR HEALTH & BEAUTY SYSTEMS, s.r.o.
Závodní 2 Ostrava



700 30 Česká republika

- prípadne osobne prineste do pobočky v Ostrave - Hrabůvke (tá istá adresa)
 - Kupujúci zodpovedne a poriadne zabalí LR produkty, aby nedošlo k ich ďalšiemu poškodeniu počas prepravy. Spoločnosť LR nenesie zodpovednosť za prípadné poškodenie počas prepravy.
 - Pri spotrebnom tovare je nutné zaslať všetky jeho súčasti (napr. strojček vrátane nabíjačky, koncovky, puzdra)
 - Spotrebný tovar na reklamáciu prijímame iba čistý a hygienicky nezávadný.
 - Aby mohla byť reklamácia uplatnená, je neoddeliteľnou súčasťou každej zásielky vyplnený reklamačný protokol. Bez riadne vyplneného reklamačného protokolu nebude reklamácia považovaná za uplatnenú
 - Potrebne informácie na uplatnenie reklamácie:
 - Meno a priezvisko
 - Číslo LR partnera
 - Číslo faktúry
 - Názov/ č. chybného produktu
 - Počet kusov
 - Typ a popis vady
 - Požadovaný spôsob opravy (výmena produktu, vrátenie peňažných prostriedkov)
 - Po prešetrení celej záležitosti Vás LR bude kontaktovať pomocou emailu ohľadom výsledkov a následného riešenia.
- Pri požadovaní preplatenia faktických nákladov na dopravu reklamovaného produktu v prípade opodstatnenej reklamácie musí Kupujúci preukázať náklad za poštu. To znamená, že ako doklad je potrebné uchovať kópiu formulára a podací lístok z pošty, pričom mu bude následne preplatená čiastka za poštovné zodpovedajúca štandardnej cene za poštovné. Preplatenie sa nevzťahuje na rôzne doplnkové príplatkové služby za prepravu, ktoré nemajú podstatný vplyv na doručenie tovaru späť do spoločnosti LR a neefektívne iba zvyšujú náklady na prepravu tovaru.

Reklamácia zásielky poškodenej dopravcom

Kupujúci je povinný tovar od dopravcu riadne prevziať, skontrolovať neporušenosť obalov a ochrannú lepiacu pásku, počet balíkov a v prípade akýchkoľvek závad toto neodkladne oznámiť dopravcovi samotnému. V prípade zistenia porušenia ochrannú pásku na tovare či zistenia iných porušení obalu svedčiacich o neoprávnenom vniknutí do zásielky a i v prípadoch už vyššie spomínaných sa odporúčame kupujúcemu zásielku vo vlastnom záujme neprevziať, prípadne spísať reklamačný protokol o porušení zásielky priamo s dopravcom. Ak príjemca zásielky zistí vadu vyplývajúcu z poškodenia pri doprave, je povinný oznámiť túto skutočnosť bez odkladu odosielateľovi e-mailom, a to najneskôr do troch dní odo dňa, kedy bola zásielka doručená, a taktiež v okamihu prevzatia tovaru dopravcovi, a vyžiadať si spísanie Zápisu o škode s dopravcom. V opačnom prípade sa vystavuje nebezpečenstvu, že reklamácia z tohto dôvodu nebude uznaná.

Reklamačný poriadok vstupuje do platnosti a nadobúda účinnosť 01. 02. 2023.