

Reklamační řád

obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o.
se sídlem F. A. Gerstnera 2151/6, 370 01 České Budějovice
zapsané Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 1935
IČ: 472 39 581

vydaný ve smyslu ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

I.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (dále jen „reklamac“i) v kterékoliv provozovně obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o. Reklamacie se uplatňuje u vedoucí/-ho provozovny, není-li přítomen/-na, u kterékoliv prodavačky provozovny (dále jen „pověřený pracovník“).

II.

Reklamacii lze uplatnit v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, nebo v době použitelnosti zboží, je-li taková doba uvedena na obalu zboží, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě na zboží. Reklamacii nelze uplatnit pro vady zboží, které vznikly nesprávným užíváním či nesprávnou údržbou zboží ze strany spotřebitele.

III.

Při uplatnění reklamacie je spotřebitel povinen prokázat, že zboží u obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o. zakoupil a kdy je zakoupil.

IV.

Spotřebiteli bude vydáno písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie požaduje. Toto potvrzení obsahuje tyto údaje:

- a) jméno, příjmení a telefon spotřebitele
- b) označení reklamovaného zboží a datum nákupu
- c) popis vady zakoupeného zboží
- d) požadovaný způsob vyřízení reklamacie
- e) datum přijetí reklamacie, podpis spotřebitele (reklamujícího)
- f) potvrzení o převzetí reklamacie (razítko provozovny a podpis pověřeného pracovníka)

Toto potvrzení se vyhotovuje ve třech vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží spotřebitel.

V.

O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

VI.

Spotřebiteli bude vydáno písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

VII.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Prodávající dm drogerie markt s.r.o. informuje kupujícího v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je s ohledem na povahu prodáváného zboží Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Kupující má zásadně právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Kupující může podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

V Českých Budějovicích dne 1. 9. 2024

Mgr. Martina Horká
jednatelka

Ing. Markéta Kajabová
jednatelka