**Vrácení zboží**

**Vrácení zboží**

Přesto že je vrácení zboží výjimečné, je dobré vědět, že u nás máte stejnou záruku jako v kamenném obchodě. Je v našem zájmu vše vyřešit co nejrychleji, takže se nemusíte bát, že byste na vyřízení čekali déle než je nutné (zpravidla je vše vyřešeno do několika dnů).

**Záruka**

Právo z vad(y) zboží můžete uplatnit do 24 měsíců od převzetí zboží, popř. do konce uplynutí záruční doby, stejně jako v kamenném obchodě. Neodpovídáme za opotřebení zboží jeho obvyklým užíváním. U zboží prodaného za nižší cenu neodpovídáme za vady, pro které byla nižší cena sjednána. U použitého zboží neodpovídáme za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které mělo použité zboží při převzetí vámi.

**Omezení odpovědnosti za vady vyplývající z povahy zboží a nevhodného způsobu užití**

REHA Cosmetics s.r.o. nenese odpovědnost za vady vzniklé nevhodným výběrem zboží, způsobené nešetrným zacházením nebo mechanickým poškozením, vyplývající z nedodržení pokynů/návodu k užití výrobku, užitím zboží v rozporu s deklarovaným účelem, nedodržením způsobu ošetřování či nenahlášením vady bez zbytečného odkladu. V takovýchto případech může být omezení odpovědnosti ve svém důsledku kvalifikováno jako způsobení vady kupujícím.

**Reklamace a její průběh**

Reklamaci je možné uplatnit osobně nebo poštou. K tomu, abychom mohli reklamaci vyřídit, musíte předložit doklad prokazující, že jste zboží zakoupil u rehacosmetics.cz (postačí i číslo objednávky nebo doklad o zaplacení).

Při uplatnění reklamace vám bude vždy vystaveno potvrzení o přijetí reklamace, a to i v případě, že reklamace bude vyřízena na místě zamítnutím a zboží nepřevzato.

Formulář pro vrácení zboží je volně ke stažení na stránkách eshopu. V případě, že vyplňujete formulář bez pomoci našeho personálu, nezapomeňte uvést, v čem spatřujete vadu zboží nebo jak se vada projevuje, případně požadavek na způsob vyřízení.

Berte, prosím, na vědomí, že použité kosmetické přípravky bez zjevné závady není možné z hygienických důvodů vracet.

**Osobní předání výrobku**

Vámi zakoupené zboží můžete vrátit i na našich pobočkách. Formulář pro vrácení zboží s vámi rádi vyplní naši pracovníci přímo na pobočce.

Pokud nebude váš požadavek vyřízen přímo na místě, bude vámi vrácené zboží postoupeno k posouzení našemu reklamačnímu oddělení.

**Doručení poštou**

V případě, že budete zakoupené zboží zasílat poštou, případně jinou doručovací službou, zašlete zásilku na adresu:

**REHA Cosmetics s.r.o.
Netovická 875

274 01 Slaný**

Do zásilky přiložte vyplněný formulář pro vrácení zboží, který je volně ke stažení na internetových stránkách rehacosmetics.cz

V případě uznání reklamace, vám budou účelně vynaložené náklady na dopravu spojené s reklamací výrobku vráceny na základě zaslaného potvrzení o podání zásilky / předání dopravci. Reklamovaný výrobek není nutné adresovat konkrétnímu pracovníkovi. V žádném případě však nezasílejte reklamované zboží na dobírku.

O průběhu celé reklamace budete informováni e-maily, které vás upozorní na to, že vaše reklamace byla námi přijata do systému, že byla vyřízena, příp. zamítnuta, že vám byla odeslána, či že si ji máte možnost vyzvednout. Nevyřízení reklamace v zákonem stanovené 30-ti denní lhůtě znamená, že REHA Cosmetics porušilo podstatným způsobem smlouvu. To Vám dává právo rozhodnout se mezi odstraněním vady dodáním nové věci nebo chybějící věci, odstraněním vady opravou, přiměřenou slevou z ceny nebo odstoupením od smlouvy.

Neuvedete-li nebo odmítnete-li uvést svoje kontaktní údaje (telefonní kontakt nebo e-mail), potom jste srozuměn s tím, že se o vyřízení reklamace v zákonem stanovené lhůtě, budete zajímat sám a pokud tak neučiníte, musíte snášet důsledky, které pro vás z vaší nečinnosti v tomto směru plynou.

**Kontakty**

Níže uvedené kontaktní údaje slouží pro případ potřeby komunikace ohledně vyřízení vašeho požadavku nebo dotazu na reklamační proces.

e-mail: reklamace@rehacosmetics.cz

tel.: 731 414 801