

Případné reklamace se vždy snažíme vyřídit k Vaší spokojenosti.

1. Záruční doba

1.1 Naším zákazníkům poskytujeme standardně záruční dobu 24 měsíců, která běží od okamžiku převzetí zboží kupujícím.

1.2 Tato záruční doba může být delší/kratší v závislosti na datu spotřeby uvedeném na obalu produktu. Záruční doba pak je omezena datem spotřeby.

1.2.1 údaj o spotřebě je nejčastěji označen na obalu jako "spotřebujte do / best before"

1.2.2 údaj o spotřebě nemusí být označen na obalu v případě, že jeho minimální trvanlivost přesahuje 30 měsíců

1.2.3 v takovém případě bývá na obalu grafické znázornění otevřené nádoby krému

1.2.4 údaj uvedený v nádobce krému udává, jak dlouho od otevření lze produkt používat

1.2.5 nejčastějšími údaji jsou 12M popř. 24M, které značí 12 měsíců popř. 24 měsíců od otevření

1.3 V případě reklamace produktu se záruční doba automaticky prodlužuje o dobu trvání reklamace.

1.4 V případě vyřízení reklamace výměnou zboží za nový kus, pokračuje původní záruční doba.

2. Kdy reklamovat

2.1 Zákazník má právo reklamovat zboží pokud jej obdrží v rozporu s kupní smlouvou a nebo se v záruční době produktu objeví skutečnosti znemožňující jeho obvyklé používání.

2.2 Zákazník je povinen zboží po jeho převzetí prohlédnout tak, aby zjistil jeho případné vady a poškození. Pokud nějaké nalezne, je povinen je neprodleně nahlásit prodávajícímu.

2.3 V případě že zákazník přebírá zásilku od dopravce (ne prodejce), je zákazník povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci.

2.4 V případě shledání porušení přepravního obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí nebo poškození zásilky nemusí (doporučujeme!) zákazník zásilku od přepravce převzít. Taková odmítnutá zásilka bude vrácena prodávajícímu, který na jejím základě vyexpeduje na své náklady v nejkratším možném čase náhradní produkty.

3. Jak oznámit reklamaci

3.1 Zákazníkům doporučujeme nejprve se obrátit telefonicky nebo emailem na naše kontaktní údaje, kde se s Vámi pokusíme najít co nejoptimálnější řešení Vašeho problému.

3.1.1 info@amlili.cz

3.1.2 725 472 472 zboží zakoupené v kamenné prodejně i na eshopu www.amlili.cz

3.2 Reklamované zboží lze i rovnou dopravit prodejci jedním z následujících způsobů

3.2.1 donést osobně na prodejnu AMLILI.CZ na adresu Nuselská 90, 140 00 Praha 4 (Zastávka MHD Pod Jezerkou) Po – Pá 9:30 – 18:00, So – Ne Zavřeno

3.2.2 odeslat balíkem bez dobírky na adresu AMLILI.CZ na adresu Nuselská 90, 140 00 Praha 4. V takovém případě prosíme o připojení krátkého vyjádření důvodu reklamace.

3.2.3 Pro uplatnění reklamace je nutné přiložit originál či kopii pokladní účtenky nebo fakturu za eshop. V krajím případě lze použít pouze číslo objednávky, kdy může vyhledat doklad o zaplacení sám prodávající. Není to však jeho povinností.

3.2.4 Pro uplatnění reklamace je nutné, aby na sebe zákazník zanechal kontaktní údaje (minimálně jméno, příjmení, telefonní číslo a email).

3.2.5 Při předávání reklamace může zákazník uvést požadovanou formu kompenzace (nový produkt, náhradní produkt, sleva na zboží, vrácení částky formou poukazu na nákup, vrácení částky). Prodejce se

bude snažit tomuto požadavku vyhovět. Není však pro něj zavazující a může se změnit po dohodě se zákazníkem.

4. Průběh a řešení reklamace

4.1 Prodejce informuje zákazníka o způsobu vyřešení reklamace do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace a vystaví mu doklad o převzetí reklamovaného zboží.

4.2 Na samotnou realizaci reklamace má prodejce 30 dnů.

4.3 O vyřízení reklamace prodejce informuje zákazníka telefonicky či emailem na zanechané kontaktní údaje neprodleně od realizace.

4.4 Prodejce může reklamované zboží vyměnit či opravit. V případě že to nelze, může zboží zlevnit či vrátit částku, za kterou bylo zakoupeno, formou poukazu nebo klasicky peněžně či převodem.

4.5 V případě že prodejce nestihne vyřídit reklamaci v zákonné době 30 dnů, má zákazník okamžitý nárok na nový produkt nebo vrácení peněz (forma dle domluvy).

4.6 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

5. Kdy nelze reklamovat

5.1 Prodávající prohlašuje, že zboží nelze reklamovat v těchto případech:

5.1.1 použité kosmetické přípravky bez zjevné závady nelze vrátet z hygienických důvodů

5.1.2 zboží s prošlým či omezeným datem spotřeby nebo použitím, pokud tato skutečnost byla známa zákazníkovi již v době nákupu.

5.1.3 vada vzniklá na věci je způsobena běžným opotřebením

5.1.4 vada zboží je způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, údržbou či mechanickým poškozením

5.1.5 vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Tento reklamační řád je účinný od 1. února 2017.