

REKLAMAČNÝ PORIADOK, REKLAMÁCIE

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, ktorý bol zakúpený v spoločnosti ORIFLAME SLOVAKIA s.r.o, so sídlom Staromestská 3, 811 03 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 31 348 751, zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, pod sp. zn. 4912/B (ďalej len „Oriflame“), a ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe. V prípade zistenia chyby zakúpeného výrobku je potrebné tento tovar bezodkladne reklamovať v zmysle ust. § 599 zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov ako aj súvisiacimi predpismi. Reklamovať však možno len chyby, ktoré spôsobil výrobca, a ktoré neboli zjavné pri prevzatí tovaru. Reklamáciu nemožno uznať v prípade: a) zjavných chýb, ktoré neboli zistené pri prevzatí tovaru, b) prirodzeného opotrebovania výrobku, c) poškodenia v dôsledku nedodržania riadnej starostlivosti, hlavne v prípade poškodenia vodou, chemickými prostriedkami a pod. d) mechanického poškodenia, t.j. odretie, poškriabanie, odtrhnutie, zlomenie v dôsledku nesprávnej manipulácie a pod.

2. Oriflame poskytuje exkluzívne 100% záruku spokojnosti na tovar a možnosť jeho vrátenia alebo zámeny bez udania dôvodu, ktorá začína odo dňa vystavenia faktúry na predmetný tovar a trvá 21 dní. Výrobok nesmie byť spotrebovaný viac ako do ¼. Výhradným spôsobom riešenia reklamácie tohto charakteru v prípade vrátenia výrobku je vystavenie dobropisu*.

100% záruka spokojnosti sa nevzťahuje na:

- výrobky ZADARMO (vygenerované ako darček, odmeny..)
- tlačoviny
- novinky z predpredaja
- vzorky výrobkov

3. Záručným dokladom ku každému tovaru zakúpenému v Oriflame je faktúra.

4. Súhlas so záručnými podmienkami potvrdzuje kupujúci prevzatím tovaru.

5. Reklamáciu treba uplatniť a zadať na stránke www.oriflame.sk v sekcii Objednávania - Podanie reklamácie a reklamovaný tovar je potrebné odovzdať na najbližšom servisnom mieste Oriflame alebo zaslať poštou na adresu Oriflame

6. Reklamácie podané online budú posúdené a vyriešené najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa podania online reklamácie. Reklamácie neuplatnené online alebo v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, budú posúdené a vyriešené najneskôr do 30 dní. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Pre vylúčenie pochybností sa reklamácia považuje za uplatnenú až odovzdaním reklamovaného tovaru podľa bodu 5. tohto reklamačného poriadku.

7. V prípade uplatnenia 100% záruky spokojnosti si Oriflame vyhradzuje právo na osobitné posúdenie a spôsob riešenia, najmä v prípade opakovaného uplatňovania 100% záruky spokojnosti.

8. Pri prevzatí tovaru je kupujúci bez zbytočného odkladu povinný urobiť kontrolu tovaru a preskúmať: a) či sa jedná o výrobok, ktorý bol objednaný, b) či je výrobok v neporušenom stave, tzn. či nemá zjavnú závalu, c) či fungujú všetky jeho jednotlivé časti. Pokiaľ tovar nespĺňa podmienky niektorého z týchto bodov, kupujúci môže uplatniť práva z poskytovanej 100% záruky spokojnosti v Oriflame v období do 21 dní od vystavenia faktúry. Záruka sa nevzťahuje na závady tovaru spôsobené nesprávnym používaním, skladovaním, poškodením tovaru spotrebiteľom alebo iným opomenutím a nedodržaním odporúčaných zásad.

9. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.

10. Spotrebiteľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel, rovnako aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na používanie - ošetrovanie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.

11. V prípade dodania poškodeného balíka, je potrebné požiadať na mieste o vystavenie reklamačného protokolu. Balík v tomto prípade neprevezmite.

Reklamované výrobky, môžete v prípade potreby, odovzdať na najbližšom servisnom mieste alebo poslať priamo na adresu Oriflame, spolu s číslom reklamácie.

Číslo reklamácie je vygenerované a aj zaslané na váš email, ihneď po zadaní reklamácie online. Ak je potrebné, aby reklamované výrobky boli vrátené na sídlo firmy, urobte tak najneskôr do 7 kalendárnych dní. Pozorne si vždy prečítajte **Odkaz od Oriflame**, uvedený v emailovom potvrdení o výsledku Vašej reklamácie.

DRUHY REKLAMÁCIÍ

VRÁTIŤ

- 100% záruka spokojnosti
- Poškodené
- Alergická reakcia

ZÁMENA

- 100% záruka spokojnosti
- Poškodené

CHÝBAJÚCI VÝROBOK

- Výrobok bol vyfakturovaný, ale chýba v balíku **ALEBO** • Výrobok bol vyfakturovaný, ale dodaný bol iný výrobok (nesprávny výrobok treba vrátiť v nepoužitom, nepoškodenom stave a v pôvodnom obale)

****Dobropis** - je odpočtová faktúra v mínusovej hodnote, ktorá vzniká vrátením tovaru. V systéme je automaticky odpočítaný z nasledujúcej neuhradenej faktúry*

NESPRÁVNE VYFAKTUROVANÁ CENA VÝROBKU

PROBLÉM S DISTRIBÚCIOU

- Zrušiť objednávku
- Preposlať novú objednávku

ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPOROV

V prípade ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým bola vaša reklamácia vybavená alebo ak sa domnievate, že vaše práva boli porušené, máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu. Žiadosť o nápravu môžete doručiť na emailovú adresu reklamacie@oriflame.sk alebo na poštovú adresu Oriflame Slovakia s.r.o., Staromestská 3, 814 99 Bratislava. Pokiaľ vašej žiadosti v priebehu 30 dní odo dňa jej odoslania nevyhovíme resp. vaša žiadosť nebude vybavená, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27, resp. oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov Ministerstva hospodárstva v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení sporov“). Návrh môžete podať spôsobom určeným podľa §12 zákona o alternatívnom riešení sporov priamo subjektu alternatívneho riešenia sporov len v prípade ak hodnota Vášho sporu je vyššia ako 20 EUR. Žiadosť môžete podať tiež online prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO na stránke <http://ec.europa.eu/odr>.