

Moc nás mrzí, pokud je se zbožím cokoli v nepořádku, např.:

- zboží nedorazilo kompletní (v objednávce chyběl produkt)
- došlo k záměně (v objednávce mám jiný produkt, než jsem si objednala)
- zásilka byla poškozena během přepravy
- produkt nefunguje

dejte nám o tom prosím co nejdříve vědět e-mailem info@luxusnivlasy.cz a zašlete min. 4 fotografie obsahující přepravní štítek, celý balík zvenku, celý balík zevnitř a zboží v balíku. Pokud vám přijetí emailu do dvou dnů nepotvrdíme, nedorazil! Zároveň zašlete zboží s vyplněným **Reklamačním listem** na adresu:

**Luxusní vlasy
spol.PackJack
Chebská 659/21
322 00, Plzeň - Křimice**

**info@luxusnivlasy.cz
775 470 333**

Do 24 měsíců od zakoupení (u některých druhů zboží 6 měsíců) máte právo na uplatnění reklamace – přesné znění reklamačních podmínek naleznete v obchodních podmínkách.

V balíčku nesmí chybět:

- kopie daňového dokladu
- důvod reklamace.

Zboží musí být zabaleno tak, aby v pořádku dorazilo k nám (u poškozeného zboží musí být zásilka vč. původního obalu a výplní a zabezpečena tak, aby nedošlo k úniku nebo poranění během přepravy). **Za zásilku a její stav během přepravy odpovídá odesílatel.**

Doporučujeme využít jinou službu než "Zásilkovna na adresu" pokud nás kurýr nezastihne (např. mimo pracovní dobu), zásilku odloží na výdejním místě na druhé straně města a my pro ní musíme jet a tím výrazně prodlužujete reklamační lhůtu, která běží až od převzetí zásilky.

Reklamace se snažíme vyřídit co nejrychleji, obvykle nám na to stačí dva týdny, ale ze zákona máme danou lhůtu 30 dní (počítáno od doručení zboží k reklamaci).

Obvyklé způsoby řešení reklamace:

- oprava nefunkčního produktu nebo jeho výměna (pokud není dostupný nahrazení podobným nebo lepším typem)
- zaslání chybějícího produktu
- výměna produktu
- sleva nebo kupón na příští nákup
- vrácení kupní ceny (dle NOZ)

Můžete nám navrhnout, jak byste si přál(a) reklamaci vyřešit, v určitých případech můžeme k vašemu přání přihlídnout.

Tip! Chcete se vyhnout reklamacím? Pojistěte si doručení svojí objednávky v košíku. Pokud je zásilka pojištěná, je reklamační řízení zrychlené a obratem vám posíláme zásilku nebo chybějící zboží znovu (pokud je skladem). Zpětnou zásilku jen zabalíte a náš kurýr si jí u vás vyzvedne. V případě nejasností nebo dotazů se neváhejte obrátit na +420 775 470 333 nebo info@luxusnivlasy.cz.

Reklamační list Luxusní vlasy, s.r.o. - www.luxusnivlasy.cz

Luxusní vlasy, spol.PackJack, Chebská 659/21, 322 00, Plzeň - Křimice

Nevyplňujte – pro interní potřeby

ČÍSLO REKLAMACE:

Datum přijetí reklamace:

Datum odeslání do servisu:

REKLAMACE:

UZNÁNA

NEUZNÁNA

Způsob vyřešení reklamace:

DOBROPIS

OPRAVA

NÁHRADA

Expedice zásilky/proplacení dobropisu dne:

Reklamaci vyřešil:

Datum ukončení reklamace:

Pro pozáruční opravy nevyplňujte reklamační list a domluvte se přímo s autorizovaným servisem:
Bels, Nuselská 307/110, 140 00 Praha 4, Tel: +420 261 218 480, Kontakt: p. Pluhař, pluhar@bels.cz.

Reklamující:

Firma:

IČ:

Jméno a příjmení:

telefon:

email:

Zboží odesílám přepravcem:

Česká pošta / DPD / GLS / PPL / Zásilkovna / jiné:

č. zásilky:

Reklamované zboží

Název:

Sériové číslo produktu (pokud je uvedeno):

Č. faktury:

datum vystavení:

Popis závady nebo to, jak se projevuje:

Navrhovaný způsob pro vyřízení reklamace:

Adresa pro zaslání vyřešené reklamace:

Č. účtu pro případ vrácení kupní ceny:

Zásilku odesílám na adresu, kurýrovi poskytnu pro doručení kontaktní údaje info@luxusnivlasy.cz a 775470333. Beru na vědomí, že nekompletnost těchto údajů může vést k nedoručení a vrácení zásilky zpět. Do balíčku přikládám reklamované zboží, prodejní doklad a reklamační protokol. V případě neoprávněné reklamace uhradím náklady na zaslání zpět dle OP. Reklamační lhůta začíná plynout dnem doručení všech podkladů a činí 30 dní.

V.....dne:..... podpis:.....

Zároveň žádám o vystavení potvrzení o uplatnění reklamace s uvedením, kdy jsem toto právo uplatnil, co je obsahem reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace požaduji, spolu s uvedením mých kontaktních údajů pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Datum:

Podpis:

Podmínky a postup reklamace zboží

Na všechny produkty se vztahuje dvouletá záruka.

Luxusní vlasy, s.r.o. řeší pouze reklamace zboží v záruce.

Postup:

1. Zákazník vyplní reklamační list.
2. V případě reklamace od koncového zákazníka k RL připojí kopii/sken dokladu o zaplacení (koncový zákazník může uplatnit záruku v období dvou let od zakoupení produktu).
3. Zákazník zašle vše na e-mail info@luxusnivlasy.cz.
4. Zákazník produkt důkladně zabalí a předá přepravci dle vlastního výběru na vlastní náklady do Luxusní vlasy, spol.PackJack, Chebská 659/21, 322 00, Plzeň – Křimice
5. Reklamační oddělení následující den po obdržení RL informuje zákazníka o přijetí reklamace a zahájení reklamačního řízení.
6. Po vyřešení reklamace reklamační oddělení informuje zákazníka o výsledku.
7. Bude-li reklamace uznána, vyměněný/opravený produkt bude zdarma zaslán na adresu uvedenou na RL.
8. V případě neuznání reklamace bude zákazníkovi produkt zaslán zpět na dobírku za 300 Kč vč. DPH. Případně si může zákazník nechat produkt ekologicky zlikvidovat nebo si jej osobně vyzvednout.
9. Reklamace bude uzavřena do 30 dní.
10. Záruční doba se prodlužuje o dobu trvání zpracování reklamace. Pokud si zákazník přeje prodloužení záruční doby uplatnit, musí předložit RL z předchozí reklamace.
11. Nelze-li na zboží uplatnit záruku, pro elektronické produkty může zákazník využít našeho autorizovaného servisu: Bels, Nuselská 307/110, 140 00 Praha 4, Tel: +420 261 218 480, Kontakt: p. Pluhař, pluhar@bels.cz.
12. Fény, žehličky a další elektronické zařízení platí dvouletá zákonná záruka pouze pro osoby splňující definici spotřebitele stanovenou pro potřeby zákona o ochraně spotřebitele, tj. fyzické osoby, jednající mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání.