

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **Všeobecná ustanovení**

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (v platném znění), a zákonem č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele (v platném znění) upravuje způsob a základní podmínky reklamace vad zboží a uplatnění nároků ze záruky kupujícím (spotřebitelem). Na kupujícího-podnikatele se vztahuje ustanovení zákona č. 513/1991 Sb.

Reklamační řád se vztahuje na reklamace vad zboží, které je v záruční době, nebo na případy rozporu s kupní smlouvou.

### **Záruční doba**

Našim zákazníkům poskytujeme standardně záruční dobu 24 měsíců, která běží od okamžiku převzetí zboží kupujícím, a tato se případně dále prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. Dojde-li k výměně zboží, počíná běžet nová záruka v délce 24 měsíců.

Záruční doba může být kratší/delší v závislosti na datu spotřeby zboží uvedeném na jeho obalu. Záruční doba zboží je pak omezena jeho datem spotřeby.

Záruka se nevztahuje na následující případy:

- zboží bylo poškozeno běžným opotřebením
- zboží bylo poškozeno nevhodným, nebo neodborným zacházením
- zboží bylo poškozeno přírodními živly

U zboží prodávaného za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.



Ryor a.s.

Pod Spiritkou 4, 150 00 Praha 5

Telefon: +420 277 001 234

E-mail: [info@ryor.cz](mailto:info@ryor.cz)

Web: [www.ryor.cz](http://www.ryor.cz)

### **Nárok na uplatnění reklamace**

Zákazník je povinen zboží ihned po převzetí prohlédnout a případné zjištěné vady a poškození neprodleně nahlásit prodávajícímu.

Zákazník má právo uplatnit reklamaci na zboží, které má vady a bylo zakoupené u Prodávajícího. Za vadu zboží nelze považovat takovou změnu zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení nebo nesprávného používání, skladování či nesprávného zásahu. Zákazník je při reklamaci povinen se prokázat předložením dokladu o koupi zboží-faktury.

### **Způsob uplatnění reklamace**

Zákazník může uplatňovat reklamaci osobně, telefonicky, e-mailem, popřípadě poštou. Zákazníkům doporučujeme obrátit se na naši společnost nejprve prostřednictvím **reklamačního formuláře online**, který je umístěný na webu společnosti [www.ryor.cz](http://www.ryor.cz) (dole v patičce webu v sekci Vše o nákupu).

Kontaktní e-mail: [reklamace@ryor.cz](mailto:reklamace@ryor.cz)

Kontaktní telefon: +420 277 001 234

Zákazník může uplatnit reklamaci v místě nákupu, na našich značkových prodejnách RYOR nebo přímo v provozovně společnosti.

Kontaktní adresy, kde je možné uplatňovat reklamaci:

RYOR a.s., Karlovarská 207, 273 51 Kyšice (provozovna společnosti)

Značková prodejna a kosmetický salon Praha 6, Jugoslávských partyzánů 677/12

Značková prodejna Praha 1, Palác Metro, Národní třída 25

Značková prodejna Poděbrady, Komenského 40

Značková prodejna Liberec, 5. května 39

Značková prodejna Plzeň, Sedláčkova 4

Značková prodejna Brno, Divadelní 3

Značková prodejna Hradec Králové, Československé armády 239/18



Ryor a.s.

Pod Spiritkou 4, 150 00 Praha 5

Telefon: +420 277 001 234

E-mail: [info@ryor.cz](mailto:info@ryor.cz)

Web: [www.ryor.cz](http://www.ryor.cz)

Značková prodejna České Budějovice, Kanovnická 11

Značková prodejna Centrum Černý most, Praha 9, Chlumecká 765/6

Reklamované zboží je nutné doručit na adresu prodávajícího, spolu s kopií nákupního/prodejního dokladu společně s vyplněným reklamačním protokolem nebo krátkým průvodním dopisem, nedohodne-li se kupující s pověřeným pracovníkem prodávajícího jinak. V krajním případě lze uvést číslo objednávky zboží, kdy může doklad o zaplacení vyhledat sám prodávající. Není to však jeho povinností.

Zboží na dobírku nebude přijato.

Pro uplatnění reklamace je nutné, aby na sebe zákazník zanechal kontaktní údaje (jméno, telefon, e-mail, adresa). I v rámci reklamačního procesu se řídíme pravidly GDPR a chráníme vaše osobní údaje.

### **Průběh a řešení reklamace**

Prodávající vyřídí reklamaci nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí reklamace. Potvrzení o vyřízení reklamace bude zákazníkovi zasláno na e-mail, předáno obchodním zástupcem společnosti nebo zasláno poštou.

V případě, že prodejce nestihne vyřídít reklamaci v zákonné lhůtě 30 dnů, má zákazník okamžitý nárok na nový produkt nebo na vrácení peněz.

V případě oprávněné reklamace, jejíž součástí bylo doručení reklamovaného zboží, má zákazník nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Takovou náhradu však musí zákazník uplatnit u společnosti do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, a to předložením dokladu o úhradě jím vynaložených nákladů. Prodávající v tomto smyslu preferuje dohodu se zákazníkem. K náhradě nákladů dojde bezhotovostně na bankovní účet, který zákazník pro tyto účely uvede.



Ryor a.s.

Pod Spiritkou 4, 150 00 Praha 5

Telefon: +420 277 001 234

E-mail: [info@ryor.cz](mailto:info@ryor.cz)

Web: [www.ryor.cz](http://www.ryor.cz)

Pokud zákazník není s vyřízením reklamace spokojený, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, může se s řešením sporu obrátit na ČOI.

### **Kdy nelze reklamovat**

Zboží nelze reklamovat v těchto případech:

- použité kosmetické přípravky bez zjevné závady
- zboží s prošlým či omezeným datem spotřeby nebo použitím, pokud tato skutečnost byla známa zákazníkovi již v době nákupu
- vada vzniklá na věci je způsobena běžným opotřebením
- vada zboží je způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, údržbou či mechanickým poškozením
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího
- zvýšenou citlivost či případ alergické reakce na dodané zboží nelze samu o sobě považovat za vadu zboží.

Tento reklamační řád je platný od 1. 5. 2023