

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento Reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 40/1964 Zb., zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na diaľku a ďalšími právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1. Prevádzkovateľ

Mgr. Ildikó Drgoňová – BEAUTYDERM

Adresa prevádzky: Bosákova 7, 851 04 Bratislava – Petržalka

Adresa sídla: Haanova 37, 851 04 Bratislava – Petržalka

IČO: 41536193

DIČ: 1029788078

E-mail: info@beautyderm.eu

Web: www.beautyderm.eu

2. Predmet reklamačného poriadku

Tento dokument upravuje podmienky a spôsob reklamácie:

- **služieb** poskytovaných v kozmetickej prevádzke BEAUTYDERM,
- **spotrebiteľského tovaru** predávaného priamo v prevádzke alebo prostredníctvom webovej stránky (napr. pleťové krémy, séra, masky, toniká a pod.).

Na predaj profesionálnych prístrojov sa tento reklamačný poriadok nevzťahuje.

3. Reklamácia služieb

3.1 Kedy je možné reklamovať službu?

Ak má klient pocit, že:

- služba nebola vykonaná v dohodnutom rozsahu alebo kvalite,
- došlo k porušeniu hygienických, odborných alebo zmluvných podmienok,
- vznikla nežiaduca reakcia z dôvodu nesprávneho postupu alebo použitia nevhodných prípravkov (s výnimkou individuálnej alergickej reakcie bez preukázania pochybenia).

3.2 Ako reklamovať službu?

Reklamáciu je možné uplatniť:

- osobne v prevádzke na adrese **Bosákova 7, Bratislava – Petržalka,**

- e-mailom: **info@beautyderm.eu**,
- písomne na adresu sídla prevádzkovateľa.

Reklamácia musí byť podaná **najneskôr do 3 pracovných dní** od poskytnutia služby.

3.3 Ako bude reklamácia vybavená?

Reklamácia bude posúdená a vybavená **do 30 kalendárnych dní** odo dňa jej prijatia. V prípade oprávnenej reklamácie má klient nárok na:

- bezplatné opakovanie služby,
- primeranú zľavu,
- vrátenie ceny (v odôvodnených prípadoch).

4. Reklamácia tovaru (krémy, séra a pod.)

4.1 Kto môže reklamovať?

Reklamáciu môže uplatniť:

- **spotrebiteľ (koncový zákazník)**, ktorý zakúpil tovar priamo v prevádzke BEAUTYDERM alebo prostredníctvom oficiálneho e-shopu na doméne www.beautyderm.eu.

Na profesionálnych odberateľov (kozmetičky, salóny) sa vzťahujú podmienky obchodného zákonníka, a nie tento reklamačný poriadok.

4.2 V akých prípadoch možno tovar reklamovať?

- Pri preukázateľnej **výrobnej vade** (napr. konzistencia, vôňa, farba, účinok mimo normy),
- pri dodaní **nesprávneho alebo poškodeného výrobku**,
- ak tovar má **neúplné balenie** alebo chýbajúce označenie.

Nie je možné reklamovať:

- otvorený, použitý alebo spotrebovaný kozmetický výrobok (ak je bez vady),
- individuálne reakcie alebo alergie (pokiaľ nešlo o odborné pochybenie).

4.3 Ako uplatniť reklamáciu?

- osobne v prevádzke,
- poštou na adresu prevádzky (s popisom vady, číslom dokladu a kontaktnými údajmi),
- e-mailom: **info@beautyderm.eu**.

Tovar je potrebné vrátiť spolu s originálnym obalom a dokladom o kúpe.

4.4 Lehota na vybavenie reklamácie

Reklamácia bude vybavená do **30 dní** od jej doručenia. V prípade uznania reklamácie bude zákazníkovi ponúknuté:

- výmena tovaru,
 - vrátenie zaplatenej sumy,
 - alebo iná primeraná náhrada.
-

5. Odstúpenie od zmluvy pri nákupe cez internet

V súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do **14 dní** odo dňa prevzatia tovaru.

Podmienky odstúpenia:

- tovar nesmie byť použitý, otvorený ani inak poškodený,
- musí byť vrátený v pôvodnom obale, vrátane faktúry alebo potvrdenky.

Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ. Kúpna cena bude vrátená do 14 dní rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe.

6. Ochrana osobných údajov

Pri vybavovaní reklamácie alebo odstúpení od zmluvy sú spracovávané osobné údaje zákazníka v súlade s **Nariadením GDPR** a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov. Údaje sú použité výlučne na účely vybavenia reklamácie a nie sú poskytované tretím stranám.

7. Záverečné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok je dostupný v prevádzke a zverejnený na webovej stránke www.beautyderm.eu.
- Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na jeho úpravu v súlade s legislatívnymi zmenami.
- Dátum poslednej aktualizácie: **1.1.2025**