

## **Reklamační řád**

obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o.  
se sídlem České Budějovice, Jeronýmova 1485/19, PSČ 370 01  
zapsaná Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 1935  
IČO: 47 23 95 81, DIČ: CZ 47 23 95 81

vydaný ve smyslu ustanovení § 13 zák. č. 634/1992 Sb. v platném znění

### **I.**

Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v kterékoliv provozovně obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o. Reklamace se uplatňuje u vedoucí provozovny, není-li přítomna, u kterékoliv prodavačky provozovny (dále jen „pověřený pracovník“).

### **II.**

Reklamaci lze uplatnit v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, nebo v době použitelnosti zboží, je-li taková doba uvedena na obalu zboží, v návodu připojenému ke zboží nebo v reklamě na zboží. Reklamaci nelze uplatnit pro vady zboží, které vznikly nesprávným užíváním či nesprávnou údržbou zboží ze strany spotřebitele.

### **III.**

Při uplatnění reklamace je spotřebitel povinen prokázat, že zboží u obchodní společnosti dm drogerie markt s.r.o. zakoupil a kdy je zakoupil.

### **IV.**

Spotřebiteli bude vydáno písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Toto potvrzení obsahuje tyto údaje:

- a) jméno, příjmení a bydliště spotřebitele
- b) druh a množství reklamovaného zboží
- c) popis vady zakoupeného zboží
- d) požadovaný způsob vyřízení reklamace
- e) razítko provozovny
- f) datum
- g) podpis pověřeného pracovníka

Toto potvrzení se vyhotovuje ve třech vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží spotřebitel.

### **V.**

O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

## VI.


Spotřebiteli bude vydáno písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

## VII.

### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

Prodávající dm drogerie markt s.r.o. informuje kupujícího v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je s ohledem na povahu prodáváného zboží Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)). Kupující má zásadně právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Kupující může podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé.

V Českých Budějovicích dne 1. 3. 2018

  
Gerhard Fischer  
jednatel

  
Ing. Markéta Kajabová  
jednatelka