

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia

- 1) Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu www.OLIVIE.sk, Moje OLIVIE s.r.o., Marešova 312/8, 710 00, Ostrava, IČ: 04763289, Spisová značka: C 65065 vedená na Krajskom súde v Ostrave (ďalej len „predávajúci“) a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať k reklamácií tovaru.
- 2) Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) ešte pred objednaním tovaru.
- 3) Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

II. Vymedzenie pojmov

- 1) Zásady správnej starostlivosti o šperky:
 - a. Šperky používajte iba na účely, na ktoré sú určené. Rozhodne ich bežne nenoste pri pracovných činnostiach a športe,
 - b. Šperky chráňte pred chemickými vplyvmi (pred kozmetickými prípravkami, farbami na vlasy, parfumami, termálnymi kúpeľmi, bazénmi s chlórovanou vodou a ďalšími chemikáliami),
 - c. chráňte šperky pred mechanickým poškodením,
 - d. Čistenie a opravy šperkov zverte odborníkom,
 - e. Šperky s epoxidovou farbou a šperky s vlepovým kameňom nesmú prísť do styku s vodou.
- 2) Oxidácia (sčernanie) striebra nie je výrobná vada. Jedná sa o prirodzenú chemickú reakciu spôsobenú výskytom rôznych chemických látok v ovzduší, užívaním liekov a niektorých kozmetických prípravkov. K vyčisteniu šperkov používajte prípravky na to určené alebo ich zverte do starostlivosti zlatníka.

III. Záruka za akosť

- 1) Dokladom o záruke zakúpeného tovaru je doklad o zakúpení (faktúra) so zákonom uvedenými údajmi, ktoré sú potrebné pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, cena, množstvo, číslo ...).
- 2) Lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Lehota je u nového tovaru 24 mesiacov.
- 3) Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že vec pri prevzatí nemá vady. Najmä predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že v čase, keď kupujúci vec prevzal,
- 4) vec má vlastnosti, ktoré si strany dohodli, a chýba ak dojednania také vlastnosti, ktoré predávajúci alebo výrobca opísal alebo ktoré kupujúci očakával vzhľadom na charakter tovaru a na základe reklamy nimi vykonávané.
- 5) vec sa hodí k účelu, ktorý pre jej použitie predávajúci uvádza alebo ku ktorému sa vec rovnakého druhu bežne používa.
- 6) vec je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti.
- 7) vec vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.
- 8) Ak sa prejaví vada v priebehu šiestich mesiacov od prevzatia, má sa za to, že vec bola chybná už pri prevzatí kupujúcim, ak predajca nepreukáže opak.

IV. Záručné podmienky

- 1) Ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom obale, je kupujúci oprávnený tovar neprevziať, prípadne vyznačiť nezrovnalosti v protokole prepravcu. Odporúčame priložiť fotodokumentáciu poškodenia a obalu. V takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny bankovým prevodom na účet, ktorý kupujúci poskytne za týmto účelom.
- 2) Kupujúci v deň prevzatia skontroluje tovar, najmä, či balenie obsahuje všetko, čo obsahovať má.
- 3) Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nevhodných podmienkach, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornou inštaláciou, tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom, ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy, poškodením prírodnými živlami alebo vyššou mocou.
- 4) Kupujúci reklamáciu uplatní odoslaním na adresu predávajúceho: **Důlní 3394/2, Ostrava, 702 00.**
- 5) Zásielka musí obsahovať: reklamovaný tovar, vyplnený reklamačný formulár, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (adresa, e-mail, tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu i chyby tovaru.
- 6) Kupujúci si zvolí požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena za nový tovar, vrátenie peňazí na bankový účet).
- 7) Záruka sa nevzťahuje na poškodenie vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):
 - a. mechanickým poškodením tovaru,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
 - c. neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - d. prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
 - e. tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom, ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy,
 - f. poškodením prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- 8) Tovar odovzdaný na reklamáciu bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby, v elektronickej komunikácii).
- 9) Ak bude reklamácia zamietnutá, môže sa kupujúci rozhodnúť, či požaduje a súhlasí s platenou opravou. Ak je tovar reklamovaný po uplynutí záručnej doby alebo ak bola vada spôsobená zákazníkom, mechanickým poškodením, nesprávnym zaobchádzaním alebo spôsobená vplyvmi, ktoré nespádajú do záručných podmienok, jedná sa o platenú opravu. Kupujúci bude oboznámený s tým, že jeho oprava bude platená a tiež, že mu môže byť účtovaný poplatok za diagnostiku chyby v závislosti na servisnom stredisku, ktoré bude opravu vykonávať, a za poštovné a balné. Cena samotnej opravy bude kupujúcemu oznámená vopred telefonicky alebo e-mailom. V prípade neschválenia ceny opravy bude zákazníkovi účtovaný len poplatok za diagnostiku a za dopravné a oprava vykonaná nebude. Platená oprava bude vybavená do 6 mesiacov odo dňa prijatia.
- 10) Kupujúci týmto berie na vedomie, že predávajúci nevykonáva platené opravy, len ich sprostredkováva, prípadne zaisťuje komunikáciu, dopravu apod. Predávajúci nenesie zodpovednosť za vykonanie opravy.
- 11) Pred vykonaním platenej opravy bude kupujúci informovaný o cene opravy, jej rozsahu a čase potrebné na jej vykonanie. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho.

- 12) Ak bude reklamácia zamietnutá, kupujúci berie na vedomie, že predávajúci je oprávnený prefakturovať kupujúcemu náklady za diagnostikovanie chyby a dopravu.
- 13) Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie v prípadoch, keď reklamovaný tovar a/alebo jeho súčasti sú znečistené, alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru na reklamačné konanie.

V. Vybavenie reklamácie

1) Kupujúci – spotrebiteľ

- a. V súlade s ustanovením § 2 odsek 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania.
- b. Ak je kupujúci-spotrebiteľ, predávajúci o reklamácií rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady.
- c. Reklamáciu vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo na neprimerane dlhú. Po uplynutí lehoty resp. predĺženej lehoty sa má za to, že vada na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

2) Kupujúci – podnikateľ

- a. Ak je kupujúci podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamácií rozhodnúť v lehote 40 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

VI. Spoločné ustanovenia

- 1) Predávajúci zašle kupujúcemu písomné vyjadrenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie na jeho elektronickú e-mailovú adresu.
- 2) Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.
- 3) Po vybavení uznanej reklamácie opravou alebo výmenou sa predlžuje záruka tovaru o dobu trvania reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta odo dňa nasledujúceho po jej uplatnení do dňa, keď bol kupujúci o vybavení informovaný.
- 4) V rámci uznanej reklamácie po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) bude predávajúci vracať dobropisovanú čiastku bezhotovostným prevodom na bankový účet kupujúceho, s čím kupujúci uzatvorením kúpnej zmluvy vyslovuje súhlas.
- 5) Kupujúci má právo na úhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením oprávnenej reklamácie. Tieto náklady sú chápané ako najmenšie nutné, najmä sa jedná o poštovné na zaslanie reklamácie. O preplatenie nákladov je potrebné žiadať bez zbytočného odkladu najneskôr však do 1 mesiaca od konca lehoty na uplatnenie práv z chybného plnenia. Tovar možno zaslať na reklamáciu doporučeným listom (najlacnejšia možnosť).
- 6) Týmito opatreniami nie je dotknutá zákonná lehota na uplatnenie práv z chybného plnenia.
- 7) Kupujúci je povinný reklamáciu prevziať bez zbytočného odkladu do 30 dní odo dňa, kedy bol o jej vybavení informovaný. Táto lehota nemôže uplynúť skôr ako 60 dní od podania reklamácie.

- 8) Ak bola vybavená reklamácia zaslaná kupujúcemu prostredníctvom prepravnej spoločnosti a kupujúci zásielku neprevzal, bude táto zásielka uložená po dobu 30 dní na adrese obchodu a zaslaná kupujúcemu opätovne na jeho vlastnú žiadosť až po uhradení vzniknutých nákladov na dopravu a balné. Tieto náklady uhradí kupujúci prevodom na bankový účet predávajúceho ešte pred opätovným zaslaním zásielky s vybavenou reklamáciou.
- 9) V prípade, že reklamácia nie je prevzatá kupujúcim najneskôr posledným dňom lehoty, bude predávajúcim účtované po jej márnom uplynutí skladné za uloženie tovaru vo výške 1 € za každý deň omeškania.
- 10) Ak si kupujúci neprevezme tovar z vybavenej reklamácie do 2 mesiacov odo dňa keď bol o vybavení informovaný, vyhradzuje si predávajúci právo tovar predať a výťažok použiť na úhradu skladného.

VII. Záverečné ustanovenia

- 1) Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto Reklamačným poriadkom dotknuté.
- 2) Tento Reklamačný poriadok je platný od 16.9.2022.
- 3) Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii na adrese obchodu alebo ako elektronický dokument na www.OLIVIE.sk.