

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, zákona č.102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Tento reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke www.svadobneobrucky.com, www.zasnuby.com a v kamennej predajni predávajúceho.

1.2 Predávajúcim je:

Kamea® design, s. r. o.

Zlatovská 2205

91105 Trenčín

IČO: 44 971 818

zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne vložka číslo 22096/R

Číslo účtu: 4250103705/3100 Sberbank Slovensko, a.s.

IBAN: SK74 3100 0000 0042 5010 3705

SWIFT: LUBA SK BX

Kontaktný e-mail: obchod@svadobneobrucky.com

Tel. kontakt: 0904 618 009

(ďalej len „predávajúci“).

1.4 Kupujúcim je každá osoba fyzická, ktorá vo vlastnej autorizácii odoslala elektronickú objednávku spracovanú systémom obchodu. Kupujúcim sa rozumie aj fyzická, ktorá vyplnila písomnú objednávku v kamennom obchode predávajúceho.

(ďalej len „kupujúci“)

1.6 Ak je kupujúcim osoba kupujúca tovar za účelom podnikania, resp. výkonu povolania a nie za účelom osobnej spotreby fyzických osôb, teda ak kupujúci nie je spotrebiteľom, nevzťahujú sa na neho ustanovenia tohto reklamačného poriadku.

1.7 Spotrebiteľom je každý kupujúci, ktorý pri uzatváraní kúpnej zmluvy podľa tohto reklamačného poriadku a podľa Všeobecných obchodných podmienok zverejnených na stránke predávajúceho www.svadobneobrucky.com, www.zasnuby.com nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

2. Zodpovednosť za vady

2.1 Reklamovať možno len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.

2.2 Ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, kupujúci si v zmysle platnej legislatívy môže reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151 Občianskeho zákonníka.

2.3 Na svadobné obrúčky: Zlaté obrúčky, Strieborné obrúčky, Special Price Collection poskytuje predávajúci záručnú dobu 2 roky bez doživotného bezplatného servisu. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Na svadobné obrúčky: Vision Collection, Classic Collection, Romantic Collection, Platinové obrúčky, Kolekcia do 48 hodín, Twin Collection poskytuje predávajúci záručnú dobu 6 rokov a servis na tento tovar, ktorý predstavuje raz za 2 roky vyčistenie šperku, mechanické čistenie, čistenie ultrazvukom a kontrolu kameňov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Na svadobné obrúčky: Elegance Collection, Royal Collection, New Collection LOVE & Forever 2018 poskytuje predávajúci záručnú dobu 6 rokov a servis na tento tovar, ktorý predstavuje raz za 2 roky vyčistenie šperku, mechanické čistenie, čistenie ultrazvukom a kontrolu kameňov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Na zásnubné prstene: Si Collection, Classic Collection, Diamond Collection, Angel Collection 2018, Dream Collection, Celebrity Collection poskytuje predávajúci záručnú dobu 6 rokov a servis na tento tovar, ktorý predstavuje raz za 2 roky vyčistenie šperku, mechanické čistenie, čistenie ultrazvukom a kontrolu kameňov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Na šperky: Detské náušnice poskytuje predávajúci záručnú dobu 2 roky bez doživotného bezplatného servisu. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

Na šperky: Dámske náušnice a Exclusive Collection poskytuje predávajúci záručnú dobu 6 rokov a servis na tento tovar, ktorý predstavuje raz za 2 roky vyčistenie šperku, mechanické čistenie, čistenie ultrazvukom a kontrolu kameňov. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.

2.4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení chyby.

2.5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za vady len na tovar, ktoré sa na predanom tovare prejavia v záručnej dobe a ktoré sú spôsobené vadou použitého materiálu, funkčnou chybou, alebo vadou spôsobenou pri výrobe, montáži alebo inštalácii vykonanej pracovníkmi predávajúceho.

2.6 Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené:

- mechanickým vypadnutím kameňa,
- neodbornou obsluhou (poškriabanie výrobku, rozbitie kameňa, zdeformovanie tovaru, prasknutie tovaru, poškodenia tovaru prítomnosťou chemických látok, čistiacich prostriedkov, používaním čistiacich handričiek na matovaný a gravírovaný povrch a iné),
- neprimeraným zaobchádzaním, použitím či inštaláciou, ktorá je v rozpore s bežným užívaním, elektrostatickým výbojom,
- vady spôsobené nadmerným mechanickým opotrebením a zdeformovaním,
- na tovar poškodený bežným nosením (prirodzené opotrebenie napr. predratie krúžkov na visiacich náušniciach, atď.),
- zdeformovanie alebo zlomenie dutých šperkov,
- tovar znehodnotený pri zanedbaní starostlivosti a pri nedodržaní pokynov uvedených pokynov pre riadnu starostlivosť v bode 5 a v bode 6 tohto reklamačného poriadku

Záruka sa tiež nevzťahuje na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej udalosti, živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných podmienok, alebo prevádzkou v extrémnych a neobvyklých podmienkach. Záruka a doživotný servis zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru osobou, ktorá k vykonaniu zásahu nebola výslovne predávajúcim zmocnená. V týchto prípadoch bude reklamácia predávajúcim odôvodnene zamietnutá. Reklamácia bude odôvodnene zamietnutá aj v prípade, ak je tovar naďalej používaný s vadou a kupujúci si reklamáciu neuplatnil bez zbytočného odkladu u predávajúceho, následkom čoho vznikne neodstrániteľnosť vady tovaru.

2.7 V ostatných prípadoch predávajúci potvrdí prijatie reklamácie len tovaru, ktorý bol správne používaný, bez mechanického poškodenia, prejavila sa na ňom v záručnej dobe vadou použitého materiálu, funkčnou chybou, alebo vadou spôsobenou pri výrobe, montáži alebo inštalácii vykonanej pracovníkmi predávajúceho.

3. Miesto uplatnenia reklamácie

3.1 Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady. Kupujúci si uplatňuje reklamáciu osobne v kamennej predajni predávajúceho alebo zaslaním tovaru na adresu predávajúceho.

3.2 Tovar z reklamácie je zasielaný Kupujúcemu na dobierku ním uvedenú adresu prostredníctvom kuriérskej služby: Direct Parcel Distribution SK s.r.o. , kde je zaúčtovaná suma poštovného v rámci Slovenskej republiky 8,- EUR, v rámci Českej republiky 10 EUR a v ostatných krajinách podľa aktuálneho sadzovníka. Možnosť bezplatného vyzdvihnutia je v kamennej predajni predávajúceho.

4. Spôsob vybavenia reklamácie

4.1 V prípade uplatnenia reklamácie zaslaním tovaru na adresu predávajúceho je kupujúci povinný vyplniť reklamačný formulár na stránke www.svadobneobrucky.com a www.zasnuby.com.

4.1 Dôležitou súčasťou reklamácie je predloženie kupujúcim doklad o kúpe, v opačnom prípade tak nemôže byť tovar prijatý na reklamáciu a reklámia bude zamietnutá.

4.2 Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru.

4.3 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví predávajúci reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

4.4 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Na tieto účely osobou na vydanie odborného posúdenia oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv v zmysle § 2 ods. n/ Zákona NS SR č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení zmien je: Kamea® design, s. r. o. so sídlom Zlatovská 2205, 91105 Trenčín, IČO 44 971 818, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu v Trenčíne vložka číslo 22096/R

4.5 Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

4.6 Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

a. Pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby bola chyba odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy chyby (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby;

b. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí). Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať;

c. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, ktoré sa nedajú odstrániť, ale nebránia riadnemu užívaniu tovaru má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

4.7 Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

4.8 Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní) treba skontrolovať pri preberaní tovaru. Z dôvodu možnosti poškodenia tovaru pri jeho preprave sa kupujúcemu odporúča rozbaliť tovar a prezrieť si ho v prítomnosti dopravcu. Kupujúci podpisom kuriérovi prehlasuje, že obal je nepoškodený.

5. Návod a pokyny pre riadnu starostlivosť o zásnubné prstene a obrúčky

5.1 Zásnubné prstene a obrúčky nenoste pri výkone ťažkých prác a v prašnom prostredí, chemicky agresívnom alebo vlhkom prostredí.

5.2 Povrch zásnubných prsteňov a obrúčok môže reagovať aj na ľudský pot oxidáciou povrchu.

5.3 U zásnubných prsteňov a obrúčok povrchovo upravovaných (napr. matovaním, pieskovaním, zlátením alebo rhódiovaním) dochádza denným nosením k ošúchaniu povrchovej úpravy, čo je spôsobené opotrebením tovaru. Takéto zásnubné prstene a obrúčky je nutné chrániť pred mechanickým poškodením, čistiacimi prostriedkami, alebo chemikáliami. Pri čistení zásnubných prsteňov a obrúčok s farebnou úpravou použite iba suchú, mäkkú handričku.

5.4 Vo výnimočných prípadoch môže v dôsledku nosenia zásnubných prsteňov a obrúčok prísť k podráždeniu pokožky. V tomto prípade Vám neodporúčame zásnubné prstene a obrúčky ďalej nosiť. Vtedy ide o Vašu individuálnu alergickú reakciu, čo tiež nemožno považovať za výrobnú vadu.

5.5 Zásnubné prstene a obrúčky na povrchu rhódiované veľmi rýchlo reagujú na vplyvy vonkajšieho prostredia zmenou farby alebo stratením lesku. Už malá prítomnosť nevhodných chemických látok spôsobuje ich černenie. Zvlášť citlivé sú na prítomnosť síry. Z organických látok je to napr. ľudský pot. Pot má u každého iné zloženie. Preto niekomu černejú a niekomu nie.

5.6 Zlaté a strieborné zásnubné prstene a obrúčky noste vždy a výlučne samostatne, nikdy nie spolu s inými šperkami.

5.7 Zásnubné prstene a obrúčky s osadenými kameňmi a prírodnými kameňmi nevkladajte do horúcej vody.

5.8 Brilianty a drahé kamene patria medzi najtvrdší nerast a ľahko môžu poškriabať ostatné šperky. Pre zásnubné prstene a obrúčky osadené briliantmi je preto mimoriadne dôležité, aby boli uchovávané oddelene a samostatne v mäkkom vrecúšku alebo krabičke. Brilianty chráňte pred masťou. Nevystavujte ich prudkým zmenám teploty.

5.9 Udržiavanie a čistenie zásnubných prsteňov a obrúčok v domácich podmienkach sa dajú čistiť prípravkami, ktoré je možné zakúpiť v klenotníctvach, drogériach a v špecializovaných predajniach. Sú to čistiace kvapaliny a handričky. Pred ich použitím si pozorne prečítajte návody na použitie. Neodporúčame použitie handričiek na zásnubné prstene a obrúčky, ktorých povrch je matovaný alebo jemne gravírovaný. Takáto úprava sa môže veľmi ľahko poškodiť.

5.10 Ak sa aj napriek všetkému dodržiavaniu vyššie uvedených zásad stane, že sa zásnubné prstene a obrúčky poškodia, v žiadnom prípade sa ich nepokúšajte opravovať doma, ale odneste alebo zašlite ich do kamennej predajne. Ak sa bude jednať o výrobnú vadu, budú Vám bezplatne opravené a po dobu, čo boli v oprave, Vám bude predĺžená záručná doba. Pri mechanickom či inom poškodení, na ktoré sa záruka nevzťahuje, alebo ak sú zásnubné prstene a obrúčky po záruke, tieto Vám opravíme podľa aktuálneho cenníka.

5.11 Zásnubné prstene a obrúčky skladujte v priestoroch bez agresívnych chemikálií. Najlepšie v šperkovniciach alebo v samostatných krabičkách na to určených – vystlaných mäkkou látkou (napr. zamat, hodváb) – predídete tak ich poškriabaniu alebo ošúchaniu. Pred odložením ich utrite mäkkou handričkou.

6. Návod a pokyny pre riadnu starostlivosť o šperky

6.1 Šperky nenoste pri výkone ťažkých prác a v prašnom prostredí, chemicky agresívnom alebo vlhkom prostredí a pri činnosti, kde môže dôjsť k poškodeniu šperku.

6.2 Šperky môžu reagovať aj na ľudský pot oxidáciou povrchu.

6.3 Zložte si zo seba šperky pred spaním, aby nedošlo k polámaniu, roztrhnutiu, alebo inému mechanickému poškodeniu šperkov, prípadne Vášmu poraneniu.

6.4 Zvýšenú pozornosť venujte odľahčeným (dutým) šperkom, sú citlivejšie na nárazy, ale pri šetrnom zaobchádzaní Vám poslúžia ako šperky z masívu.

6.5 U šperkov povrchovo upravovaných (napr. matovaním, pieskovaním, zlátením alebo rhódiovaním) dochádza denným nosením k ošúchaniu povrchovej úpravy, čo je spôsobené opotrebením tovaru. Takéto šperky je nutné chrániť pred mechanickým poškodením a nesmú prísť do styku s vodou, čistiacimi prostriedkami, alebo chemikáliami. Pri čistení šperkov s farebnou úpravou použite iba suchú, mäkkú handričku.

6.6 Vo výnimočných prípadoch môže v dôsledku nosenia šperku prísť k podráždeniu pokožky. V tomto prípade Vám neodporúčame šperk ďalej nosiť. Vtedy ide o Vašu individuálnu alergickú reakciu, čo tiež nemožno považovať za výrobnú vadu.

6.7 Šperky na povrchu rhódiované veľmi rýchlo reagujú na vplyvy vonkajšieho prostredia zmenou farby alebo stratením lesku. Už malá prítomnosť nevhodných chemických látok spôsobuje ich černenie. Zvlášť citlivé sú na prítomnosť síry. Z organických látok je to napr. ľudský pot. Pot má u každého iné zloženie. Preto niekomu šperky černejú a niekomu nie.

6.8 Zlaté a strieborné šperky noste vždy a výlučne samostatne, nikdy nie spolu s inými šperkami.

6.9 Šperky s kameňmi a perlami nekladajte do horúcej vody. U niektorých kameňov a perál je potrebná zvlášť vysoká opatrnosť. Niektoré kamene napr. perly alebo jantár, nie je možné uchytiť inak ako nalepením a pri neopatrnom používaní resp. kontakte s horúcou vodou môžu vypadnúť.

6.10 Udržiavanie a čistenie šperkov v domácich podmienkach sa dajú čistiť prípravkami, ktoré je možné zakúpiť v klenotníctvach, drogériách a v špecializovaných predajniach. Sú to čistiace kvapaliny a handričky. Pred ich použitím si pozorne prečítajte návody na použitie. Neodporúčame použitie handričiek na šperky, ktorých povrch je matovaný alebo jemne gravírovaný. Takáto úprava sa môže veľmi ľahko poškodiť.

7. Mimosúdne riešenie sporov

7.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd.

7.2 K mimosúdne mu riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Prievozská 32, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr.@soi.sk. Internetová adresa: <https://www.soi.sk/>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.

7.3 Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislave, internetová adresa: <http://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

7.4 Predávajúci je oprávnený k predaji tovaru na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad odbor živnostenského podnikania. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dozor nad dodržiavaním zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení nehorších predpisov.