

REKLAMAČNÝ PORIADOK

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť Happystore s.r.o. týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

2. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa zverejnený na internetovej stránke www.happystore.sk a v našich predajniach na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1. Spoločnosť Happystore s.r.o. **zodpovedá** za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim – výrobné chyby (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka).

3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

5. Predávajúci **nezodpovedá** za vady:

a) spôsobené mechanickým poškodením tovaru (roztrhnutie retiazky, rozbitie kameňa, poškriabanie výrobku, zdeformovanie/zalomenie retiazky či náramku, poškriabanie drahého kovu, zapučenie alebo prasknutie prsteňa, poškodenie šperku prítomnosťou chemických látok, čistiacich prostriedkov, používaním čistiacich handričiek na matovaný a gravírovaný povrch, a iné)

b) na tovar poškodený bežným nosením (prirodzené opotrebenie napr. predratie krúžkov na visiacich náušniciach, predratie krúžkov na príveskoch atď.)

c) na vypadnutie kameňa alebo perly, ktoré je spôsobené mechanickým poškodením (nárazom, pádom, neprimeraným tlakom na lôžko kameňa, pri kontakte s horúcou vodou,..)

d) zdeformovanie alebo zlomenie dutých šperkov

e) tovar znehodnotený pri nedodržaní uvedených pokynov pre riadnu starostlivosť (časť VI. NÁVOD A ODPORÚČANIA PRE SPRÁVNU STAROSTLIVOSŤ)

f.) roztrhnutie šnúrky šperku zákazníkom (nie prirodzené rozviazanie šnúrky)

Bežné opotrebenie, poškrabanie a mechanické poškodenie nemôžeme považovať za výrobnú chybu a v týchto prípadoch bude reklamácia odôvodnene zamietnutá.

Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

a) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim

b) nepredložením kompletného tovaru vrátane príslušenstva,

c) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,

d) uplynutím záručnej doby tovaru,

e) neodborným a nešetrným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

g) Sčernenie strieborných šperkov alebo stmavnutie farby šperkov pozlátených ružovým, žltým a bielym zlatom čo rhódiom sa nazýva oxidácia a je to prirodzená reakcia striebra, ktorá vzniká pri kontakte šperku napríklad so znečisteným ovzduším, termálnou vodou, potom, lakom na vlasy, parfumom, častým kontaktom s kozmetikou, s niektorými pracími prostriedkami. Jeho sčernenie spôsobuje sírovodík, ktorý v styku so striebrom zreaguje na sulfid strieborný a pokryje ho čiernym povlakom. Šperky môžu sčernieť oveľa agresívnejšie pri užívaní niektorých liekov. **Zmena farby kovových komponentov našich šperkov nie je výrobná vada, a teda nepodlieha reklamácií**, nakoľko zmenou farby nedochádza k poškodeniu zlata a dá sa jednoducho odstrániť vyčistením handričkou na šperky, v klenotníctve alebo v našej predajni.

6. Počas záručnej doby má zákazník v prípade právom uplatnených opráv právo na bezplatné odstránenie vady po zaslaní tovaru spolu so záručným listom, resp. kópiou dokladu o zaplatení, ktorý slúži ako záručný list, vyplneným reklamačným formulárom na adresu Happystore s.r.o., Doležalová 15, 82104 Bratislava – Ružinov.

III. MIESTO UPLATNENIA PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

Kupujúci je povinný uplatniť právo zo zodpovednosti za vady bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho vznikne jej neodstrániteľnosť, bude reklamácia predávajúcim odôvodnene zamietnutá. Kupujúci si uplatňuje reklamáciu osobne v niektorej z prevádzok Predávajúceho alebo poštou zaslaním tovaru na adresu Predávajúceho.

IV. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Reklamačné konanie začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky:

- a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu,
- b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe.

V. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

1. Kupujúci je povinný vypísať reklamačný formulár, ktorý je na našej stránke www.happystore.sk v sekcii „Reklamácia a vrátenie tovaru“ a svojím podpisom potvrdiť odovzdanie reklamovaného tovaru. Pri predkladaní alebo zasielaní tovaru na reklamáciu je zákazník povinný predložiť doklad o kúpe, ktorý slúži ako záručný list alebo jeho kópiu.

2. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie (podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie (§2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

3. Ak spotrebiteľ 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 spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

4. Ak spotrebiteľ 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 spotrebiteľ 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

5. O výsledku vybavenia reklamácie bude predávajúci informovať kupujúceho bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky alebo e-mailom a zároveň mu bude spolu s tovarom, resp. prostredníctvom e-mailu doručený doklad o vybavení reklamácie. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať vo vhodnej forme písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, napr. formou e-mailu, osobne, resp. prostredníctvom poskytovateľa poštovej, kuriérskej alebo donáškovej služby.

6. Ak ide o vadu, ktorá je odstrániteľná, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. Predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka)

7. V prípade oprávnenej výmeny môže Kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

8. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

9. Ak ide v prípade oprávnenej reklamácie o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať, ako vec bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci, alebo má právo od zmluvy odstúpiť. 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 (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

10. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku

11. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

1. odovzdaním opraveného tovaru,
2. výmenou tovaru,
3. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru,
4. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
5. vrátením kúpnej ceny tovaru,

VI. NÁVOD A ODPORÚČANIA PRE SPRÁVNU STAROSTLIVOSŤ

Kovové časti šperkov sú vyrobené zo Striebra 925/1000. Reklamácia nebude uznaná ak sa preukáže, že poškodenie vzniklo poškodením alebo nesprávnou starostlivosťou zo strany zákazníka. Šperky Borboleta Joaillerie sú pokované zlatom a ródium. Toto pokovanie poskytuje šperkom zjednotený vzhľad, nádherný lesk a farbu. Pokovanie ródium a zlatom sa postupne opotrebuje prirodzeným pôsobením času a nosením šperku.

Starostlivosť o šperky

Správna starostlivosť a uskladnenie šperkov môžu mať vplyv na životnosť vašich šperkov. Strieborné časti šperku môžu stratiť ich jednotný vzhľad vplyvom oxidácie – môžu zožltnúť alebo stmavnúť – závisí to najmä od PH faktora nositeľa šperku. Vystavovanie šperku rôznym chemikáliám či nesprávna starostlivosť môže mať negatívny vplyv na kovové časti šperku. Negatívne faktory, ktoré môžu poškodiť šperky sú napríklad : pot, parfémy, čistiace prostriedky, chlór, slaná voda alebo uskladnenie šperkov s inými kovovými komponentmi. V prípade použitia tekutého makeupu alebo parfému odporúčame počkať kým sa na pokožke usuší pred tým, než šperk príde do kontaktu s vašou pokožkou. Používateľ šperku by mal taktiež brať na vedomie, že tak jemne spracovaný šperk je možné jednoducho poškodiť poškrábaním alebo odretím, preto odporúčame zložiť šperk pred spaním alebo fyzickou aktivitou. Šperky nenoste v prašnom, chemicky agresívnom alebo vlhkom prostredí a pri činnosti, kde môže dôjsť k pretrhnutiu retiazok alebo zraneniu od náušnic, prívěskov a podobne, alebo k poškodeniu šperku. V prípade, že nastane alergická reakcia alebo podráždenie na náš šperk jedná sa o individuálnu alergickú reakciu a nemožno to považovať za výrobnú vadu. V takých prípadoch neodporúčame šperk ďalej nosiť. Šperky s perleťou alebo kameňmi nevkladajte do horúcej vody. Sú to mimoriadne citlivé materiály a pri kontakte s horúcou vodou môžu vypadnúť. Zvýšenú pozornosť taktiež venujte dutým a odľahčeným šperkom (napr . kolekcia Hole, Prstene a pod.), sú citlivejšie na nárazy a zlomenie.

Čistenie šperkov

Nikdy na čistenie šperkov Borboleta Joaillerie nepoužívajte agresívne látky. Na udržanie čo najdlhšej životnosti strieborných a pozlátených častí používajte suchú jemnú handričku. U šperkov povrchovo upravovaných (napr. matovaním, pieskovaním, zlátením alebo ródiováním) dochádza každodenným nosením k ošúchaniu povrchovej úpravy, čo je spôsobené prirodzeným opotrebením tovaru. Je preto nutné ich chrániť pred mechanickým poškodením a vyhnúť sa styku s vodou,

čistiacimi prostriedkami, alebo chemikáliami. Pri čistení šperkov s farebnou úpravou použite iba suchú, mäkkú handričku na šperky. Je možné zakúpiť ju u nás alebo v klenotníctvach. To Vám pomôže zbaviť sa nečistôt na vašom šperku. Každopádne, suchá jemná handrička nedokáže zbaviť kovové časti škrabancov. Ak je ťažké odstrániť nečistotu z vášho šperku čistením nasucho, namočte šperk do čistej vody a odstráňte nečistoty. Šperk následne čo najskôr usušte.. Nezabúdajte však, že je vždy možné obrátiť sa na autorizovaného predajcu značky Borboleta Joaillerie, ktorý Vám rád poskytne očistenie šperkov Borboleta Joaillerie.

Uskladnenie šperkov

Šperky by mali byť uskladnené spôsobom, ktorý ich ochráni od pôsobenia slnečných lúčov a tepla v šperkovnici, alebo krabičke na šperky s výplňou, ktorá zabráni poškrabaniu alebo poškodeniu šperku. Taktiež môže byť uskladnená v plastickom vrecku so zip-loc zapínaním, vyrobenom z polyethénu. Nikdy na uskladnenie nepoužívajte polyvynilové plastové sáčky, ktoré obsahujú zlučeniny síry alebo kaučuku, ktoré môžu urýchliť stratu lesku šperkov alebo ich stmavnutie. Šperky neuskladňujte v kúpeľni alebo vlhkom prostredí. Prosím berte na vedomie, že naše balenie šperkov Borboleta Joaillerie nie je určené na dlhodobé uskladnenie šperkov nakoľko nie je vzduchotesné a časom môže dojsť k stmavnutiu šperku. Veríme, že budete plne spokojní a my veľmi vďační ak sa budete riadiť vyššie uvedenými inštrukciami a vaše šperky nosiť v súlade s našimi odporúčaniami.