

Reklamační řád

I. Všeobecná ustanovení

- 1) Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího www.olivie.cz, Moje OLIVIE s.r.o., Marešova 312/8, 710 00, Ostrava, IČ: 04763289, Spisová značka: C 65065 vedená u Krajského soudu v Ostravě (dále jen „prodávající“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží.
- 2) Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží.
- 3) Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 4) **Zásady správné péče o šperky:**
 - ✓ šperky používejte pouze k účelům, ke kterým jsou určeny. Rozhodně je běžně nenoste při pracovních činnostech a sportu;
 - ✓ šperky chraňte před chemickými vlivy (před kosmetickými přípravky, barvami na vlasy, parfémy, termálními lázněmi, bazény s chlorovanou vodou a dalšími chemikáliemi);
 - ✓ chraňte šperky před mechanickým poškozením;
 - ✓ čištění a opravy šperků svěřte odborníkům;
 - ✓ šperky s epoxidovou barvou a šperky s vlepeným kamenem nesmějí přijít do styku s vodou!
- 5) Oxidace (černání) stříbra není výrobní vada. Jedná se o přirozenou chemickou reakci způsobenou výskytem různých chemických látek v ovzduší, užíváním léků a některých kosmetických přípravků. K vyčištění šperků používejte přípravky k tomu určené nebo je svěřte do péče zlatníka.

II. Záruka za jakost

- 1) Dokladem o záruce zakoupeného zboží je doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, cena, množství, číslo ...) nebo stačí prokázat, že kupující u prodejce věc zakoupil. To lze např. výpisem z účtu při platbě kartou či převodem, **vyplněným reklamačním formulářem, kde kupující uvede číslo objednávky** apod.
- 2) Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Lhůta je u nového zboží 24 měsíců.
- 3) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.
 - věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.
 - věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
 - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 4) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

III. Záruční podmínky

- 1) Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména neporušenost či poškození obalu).
- 2) Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.
- 3) Veškeré nesrovnalosti je třeba vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout. Doporučujeme přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.
- 4) Kupující reklamaci uplatní odesláním na adresu prodávajícího: Moje OLIVIE s.r.o., Marešova 312/8, 710 00, Ostrava.
- 5) Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží, kopii dokladu o zakoupení nebo vyplněný reklamační formulář, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje kupujícího (adresa, e-mail, tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.
- 6) Kupující si zvolí si požadovaný způsob vyřízení reklamace (oprava, výměna za nové zboží, vrácení peněz na bankovní účet).
- 7) Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v přiloženém návodu k použití):
 - mechanickým poškozením zboží,
 - používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
 - zboží, které bylo upravováno zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
 - poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
- 8) Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v přiloženém listě s popisem závady, v elektronické komunikaci).
- 5) Bude-li reklamace zamítnuta, může se kupující rozhodnout, zda požaduje a souhlasí s placenou opravou. Je-li zboží reklamováno po uplynutí záruční doby nebo byla-li vada způsobena zákazníkem, mechanickým poškozením, nesprávným zacházením nebo způsobena vlivy, které nespádají do záručních podmínek, jedná se o placenou opravu. Kupující bude obeznámen s tím, že jeho oprava bude placená a také, že mu může být účtován poplatek za diagnostiku závady v závislosti na servisním středisku, které bude opravu provádět, a za poštovné a balné. Cena samotné opravy bude kupujícímu sdělena předem telefonicky nebo e-mailem. V případě neschválení ceny opravy bude zákazníkovi účtován jen poplatek za diagnostiku a za dopravné a oprava provedena nebude. Placená oprava bude vyřízena do 6 měsíců ode dne přijetí.
- 9) Kupující tímto bere na vědomí, že prodávající neprovádí placené opravy, pouze je zprostředkovává, případně zajišťuje komunikaci, dopravu apod. Proávající nenese odpovědnost za provedení opravy.
- 10) Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího.
- 11) Bude-li reklamace zamítnuta, bere kupující na vědomí, že prodávající je oprávněn přefakturovat kupujícímu náklady za diagnostiku vady a dopravu.

- 12) Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

IV. Vyřízení reklamace

1) Kupující - spotřebitel

- a) V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- b) Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- c) Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději **do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

2) Kupující - podnikatel

- a) Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

V. Společná ustanovení

- 1) Prodávající zašle kupujícímu písemné vyjádření o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace na jeho elektronickou emailovou adresu.
- 2) Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího.
- 3) Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka zařízení o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.
- 4) V rámci uznané reklamace po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) bude prodávající vracet dobropisovanou částku bezhotovostním převodem na bankovní účet kupujícího, s čímž kupující uzavřením kupní smlouvy vyslovuje souhlas.
- 5) Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění. Šperky lze zaslat k reklamaci doporučeným dopisem (nejlevnější varianta).

- 6) Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění.
- 7) Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.
- 8) Byla-li vyřízena reklamace zaslána kupujícímu prostřednictvím přepravní společnosti a kupující zásilku nepřevzal, bude tato zásilka uložena po dobu 30 dnů v sídle společnosti a zaslána kupujícímu opětovně na jeho vlastní žádost teprve po uhrazení vzniklých nákladů na dopravu a balné. Tyto náklady uhradí kupující převodem na bankovní účet prodávajícího ještě před opětovným zasláním zásilky s vyřízenou reklamací.
- 9) V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.
- 10) Pokud si kupující nepřevzme zboží z vyřízené reklamace do 2 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

VI. Závěrečná ustanovení

- 1) Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.
- 2) Tento Reklamační řád je platný od 12.4. 2018.
- 3) Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle společnosti nebo jako dokument na www.olivie.cz.