

## Reklamačný poriadok

### I. Všeobecné ustanovenia

- 1) Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok internetového obchodu [www.russo.sk](http://www.russo.sk) a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať k reklamácií tovaru.
- 2) Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
- 3) „Predávajúci“ je:  
Spoločnosť: RUSSO Europe s. r. o.  
IČO: 52166261  
DIČ: 2120917315  
so sídlom: Karpatské námestie 10A, 831 06 Bratislava  
s poštovou adresou: Ambroseho 2478/9, 851 02 Bratislava.  
„Kupujúci“ je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe Tovarů.
- 4) Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) ešte pred objednaním tovaru.

### 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 odborníkovi,
  - e. šperky s epoxidovou farbou a šperky s vlepěným 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. 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: **Ambroseho 2478/9, 851 02 Bratislava.**
- 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) Tovar odovzdaný na reklamáciu bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby, v elektronickej komunikácii).
- 7) Kupujúci si zvolí požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena za nový tovar, vrátenie peňazí na bankový účet).
- 8) 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.
- 9) Kupujúci týmto berie na vedomie, že predávajúci nevykonáva platené opravy, len ich sprostredkováva, prípadne zaisťuje komunikáciu, dopravu apod. Predávajúci nenesie zodpovednosť za vykonanie opravy.
- 10) Ak bude reklamácia zamietnutá, kupujúci berie na vedomie, že predávajúci je oprávnený prefakturovať kupujúcemu náklady za diagnostikovanie chyby a dopravu.
- 11) 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 odovzдание tovaru na reklamačné konanie.

#### **IV. Vybavenie reklamácie**

- 1) Kupujúci – spotrebiteľ
  - a. Ak je kupujúci spotrebiteľ, teda fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania, predávajúci o reklamacii rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady.
  - b. 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 reklamacii rozhodnúť v lehote 40 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

#### **V. 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 reklámia 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 reklámia 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.

## **VI. Záverečné ustanovenia**

- 1) Práva kupujúceho vyplývajúce zo zákona nie sú týmto Reklamačným poriadkom dotknuté.
- 2) Tento Reklamačný poriadok je platný od 1.3.2019
- 3) Tento Reklamačný poriadok je k dispozícii na adrese obchodu alebo ako elektronický dokument na [www.russo.sk](http://www.russo.sk).