

Reklamačný poriadok

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť BETHART 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.bethart.sk na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

II. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

1. Zlatníctvo bethart.sk **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 (prírodné opotrebenie napr. predratie krúžkov na visiачich 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 POKYNY PRE RIADNU STAROSTLIVOSŤ)

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,

f) **Šperky z bieleho zlata** môžu nosením zožltnúť. Je to preto, že zliatin bieleho zlata používaného k výrobe je viac druhov. Prírodná farba zlata je len žltá. Biele zlato vzniká zliatím (legovaním) rýdzeho žltého zlata s obyčajnými kovmi bielej farby. Tieto potom pôvodnú žltú farbu zlata v zliatine „prebijú.“ U bieleho zlata sa pridáva zinok a paládium a vzájomný pomer týchto kovov v zliatine vytvára intenzitu jej bielej farby. Šperky z bieleho zlata sa nakoniec poťahujú tenkou vrstvou ródia. Ródium je platinový kov, ktorý má krásnu bielu farbu. Na šperk sa nanáša galvanizáciou, čo je povrchová úprava ako zlatenie. Prsteň z bieleho zlata sa nosením ako každý šperk opotrebuje. Postupne sa z neho „zotrie“ biele ródium, a na povrch „prerazí“ pôvodná zlatožltá farba zlata.

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 BETHART s.r.o., Košická 12, 066 01 Humenné.

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 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 v dolnej časti stránky 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, 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 Pridávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

8. Pridávajúci 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. Pridávajúci 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 POKYNY PRE RIADNU STAROSTLIVOSŤ

Šperk je delikátny predmet ktorý slúži na ozdobu. Aby bola životnosť a krása Vášho šperku čo najdlhšia, je potrebné pri jeho používaní dodržiavať niektoré zásady.

1. Šperky nenoste pri výkone ťažkých prác a v prašnom, chemicky agresívnom alebo vlhkom prostredí a pri činnosti, kde môže dôjsť k pretrhnutiu retiazok alebo zraneniu od náušníc, príveskov a podobne, alebo k poškodeniu šperku.
2. Zabráňte šperku styku s vodou (obyčajnou, sladkou, slanou), saponátmi, lakom na vlasy, parfumom a inými chemickými prostriedkami.
3. Šperky môžu reagovať aj na ľudský pot oxidáciou povrchu.
4. Nezabudnite si šperky dať dole pred spaním, pretože môže prísť k polámaniu, roztrhnutiu alebo k inému mechanickému poškodeniu šperkov, prípadne Vášmu poraneniu.
5. Zvýšenú pozornosť venujte odľahčeným (dutým) šperkom, sú citlivejšie na nárazy, ale pri šetrnom zaobchádzaní Vám poslúžia ako šperky z masívu.
6. U šperkov povrchovo upravovaných (napr. matovaním, pieskovaním, zlátením alebo ródiovaním) 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.
7. 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.
8. Šperky skladujte v priestoroch bez agresívnych chemikálií. Najlepšie vo vreckách z PVC v tmavom prostredí bez prístupu vzduchu

Zlaté šperky a Strieborné šperky noste vždy a výlučne samostatne, nikdy nie spolu s inými šperkmi alebo hodinkami..

Zlaté šperky na povrchu ródiované 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. aj ľudský pot.

Ten má u každého iné zloženie. Preto niekomu šperky černejú a niekomu nie.

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

V domácich podmienkach sa dá šperk **čistiť** prípravkami, ktoré sa dajú kúpiť v klenotníctvach, v predajniach drogérie, alebo aj u nás v internetovom zlatníctve bethart.sk. Sú to čistiace kvapaliny a handričky. Pred ich použitím si pozorne prečítajte návod na použitie. Handričky nepoužívajte na šperky, ktorých povrch je matovaný alebo jemne gravírovaný. Takáto úprava sa môže veľmi ľahko poškodiť