

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti Lillian Vassago s.r.o.
so sídlom Prešovská 337/6, 301 00 Plzeň
identifikačné číslo: 02676133

zapísanej v obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Plzni, oddiel C, vložka 29493
pre predaj tovaru prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetovej adrese
<http://www.lillianvassago.cz/>

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“) bol spracovaný podľa ustanovení zákona č. 89/2012 Zb., občianskeho zákonníka (ďalej len „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na tovar (ďalej len „Tovar“), v prípade ktorého kupujúci v zákonom stanovenej lehote uplatnil právo zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácia“) a postup pri jeho reklamacii u spoločnosti Lillian Vassago s.r.o., ako predávajúceho.

1.2. Kupujúci je povinný sa oboznámiť s Reklamačným poriadkom a obchodnými podmienkami predávajúceho (ďalej len „Obchodné podmienky“).

Kupujúci súčasne berie na vedomie, že je povinný poskytnúť predávajúcemu potrebnú súčinnosť nutnú na vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

1.3. Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci vyjadruje svoj súhlas s týmto Reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami a potvrdzuje, že je s nimi riadne oboznámený.

1.4. Predávajúci pri uzatváraní a plnení kúpnej zmluvy koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti. Predávajúci je podnikateľom, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodáva kupujúcemu Tovar.

2. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA CHYBY TOVARU

2.1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu, že Tovar pri prevzatí nemá chyby. Najmä predávajúci zodpovedá, že v čase, keď kupujúci Tovar prevzal:

(a) má Tovar vlastnosti, ktoré si strany dohodli, t. j. Tovar zodpovedá dohodnutému opisu, druhu a množstvu, ako aj akosti, funkčnosti a iným dohodnutým vlastnostiam,

(b) Tovar je vhodný na účel, na ktorý ho kupujúci požaduje a na ktorý sa Tovar tohto druhu obvykle používa,

(c) Tovar množstvom, akosťou a ďalšími vlastnosťami vrátane životnosti, funkčnosti, kompatibility zodpovedá obvyklým vlastnostiam Tovarom toho istého druhu, ktoré môže kupujúci rozumne očakávať aj s ohľadom na verejné vyhlásenia uskutočnené predávajúcim, najmä reklamou alebo označením,

(d) Tovar bol dodaný s príslušenstvom vrátane obalu, návodu na použitie, ktoré môže kupujúci dôvodne očakávať,

(e) Tovar zodpovedá akosťou alebo vyhotovením vzorke alebo predlohe, ktoré predávajúci kupujúcemu poskytol pred uzavretím zmluvy

(f) Tovar vyhovuje požiadavkám právnych predpisov,

okrem situácií, keď predávajúci kupujúceho pred uzavretím kúpnej zmluvy zvlášť upozornil,

že niektorá z uvedených vlastností Tovarů sa líši a kupujúci s tým pri uzatváraní zmluvy výslovne súhlasil.

2.2. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu najneskôr pri prevzatí Tovarů osvedčenie o zákonnej zodpovednosti za chyby v textovej podobe.

Potvrdenie o zákonnej zodpovednosti za chyby je spísané jasným a zrozumiteľným jazykom a obsahuje (a) údaj o tom, že má kupujúci v prípade chyby zo zákona právo voči predávajúcemu na bezplatnú nápravu, (b) označenie Tovarů, na ktorý sa zákonná zodpovednosť vzťahuje, obsah zodpovednosti, meno a sídlo predávajúceho, postup pri uplatnení práv zo zákonnej zodpovednosti za chyby a podmienky. Potvrdenie o zákonnej zodpovednosti za chyby je súčasťou daňového dokladu (faktúry), ktorý zákazník dostane k zakúpenému Tovarů.

2.3. Ak sa prejaví chyba v priebehu jedného (1) roku od prevzatia, predpokladá sa, že Tovar bol chybný už pri prevzatí, ledaže to povaha Tovarů alebo chyby vylučuje. Toto obdobie sa prerušuje na čas, po ktorý nemohol kupujúci Tovar užívať v prípade, že chybu uplatnil reklamáciou oprávnene.

2.4. Kupujúci je oprávnený uplatniť právo z chyby, ktorá sa vyskytne na Tovarė v období dvadsiatich štyroch (24) mesiacov od jeho prevzatia.

Doba zodpovednosti za chybu začína plynúť prevzatím Tovarů kupujúcim. Doba zodpovednosti za chybu sa predlžuje o obdobie, po ktoré nemohol kupujúci Tovar užívať v prípade, že chybu uplatnil reklamáciou oprávnene. V prípade výmeny Tovarů v rámci tejto doby pokračuje pôvodná doba zodpovednosti za chybu.

2.5. Za chybu nie je možné považovať zmenu (vlastnosti) Tovarů, ktorá vznikla v dôsledku jeho opotrebovania spôsobeného obvyklým používaním, mechanickým poškodením Tovarů kupujúcim či treťou osobou, preukázateľne nedovolenými zásahmi alebo používaním v rozpore s návodom na spôsob zaobchádzania s tovarom alebo pokynmi uvedenými na daňovom doklade (faktúre) spoločne s potvrdením o zákonnej zodpovednosti za chybu, používaním v rozpore so všeobecne známymi pravidlami používania, v dôsledku nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, alebo v dôsledku prirodzených zmien materiálov, z ktorých je tovar vyrobený.

2.6. Zodpovednosť Predávajúceho za chyby sa ďalej nevzťahuje na chyby na Tovarė predávanom za nižšiu cenu, a to z dôvodu chyby, pre ktorú bola nižšia cena dojednaná, a ďalej na chyby v prípade použitého Tovarů za chybu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebovania, ktorú mal Tovar pri prevzatí kupujúcim.

2.7. Na darčeky, ktoré predávajúci poskytol kupujúcemu bezplatne v rámci kúpnej zmluvy na iný platený Tovar, nie je možné uplatniť zákonnú zodpovednosť za chyby. V prípade odstúpenia od kúpnej zmluvy je kupujúci povinný Tovar, ktorý je poskytovaný ako darček, vrátiť v pôvodnom stave predávajúcemu.

3. PODMIENKY ZÁKONNEJ ZODPOVEDNOSTI ZA CHYBU

3.1. Pri osobnom odbere kupujúcim je okamih prevzatia Tovarů od predávajúceho okamihom prechodu nebezpečenstva škody na Tovarė z predávajúceho na kupujúceho. Pri zasielaní tovarů prepravcom prechádza nebezpečenstvo škody na Tovarė okamihom jeho prevzatia kupujúcim od prepravcu.

3.2. Kupujúci je povinný pri osobnom prevzatí Tovar od predávajúceho skontrolovať stav Tovar, jeho úplnosť a nepoškodenosť obalov a okamžite informovať predávajúceho o prípadných zistených chybách Tovar.

3.3. Pri prevzatí Tovar od prepravcu kupujúci riadne a dôkladne skontroluje stav Tovar, ďalej kompletnosť prijatej zásielky, najmä to, že balenie obsahuje všetko, čo obsahovať má. Zjavné poškodenie Tovar alebo jeho obalu pri doručovaní treba ihneď riešiť s dopravcom a spísať nezrovnalosti do preberacieho protokolu (prepravného listu). Kupujúci nie je povinný poškodený Tovar alebo zásielku od dopravcu prevziať a o zistenom poškodení bez zbytočného odkladu informuje predávajúceho.

3.4. Ak kupujúci Tovar neprezrie pri prevzatí, môže uplatniť nároky z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke, iba ak preukáže, že tieto chyby mal Tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na Tovare. Neskoršia reklamácia neúplnosti Tovar alebo vonkajšieho poškodenia Tovar nezbavuje Kupujúceho práva vec reklamovať. Predávajúci má však možnosť preukázať, že nejde o rozpor s kúpnu zmluvou.

4. MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE

4.1. Všetky zjavné chyby Tovar v čase jeho prevzatia treba predávajúcemu nahlásiť pri osobnom prevzatí na mieste prevzatia, alebo, pri prevzatí od prepravcu, ich vyznačiť v preberacom protokole prepravcu a ďalej nahlásiť predávajúcemu na e-mail eshop@lillianvassago.cz. Ďalej predávajúci odporúča v prípade prevzatia Tovar s poškodeným obalom od prepravcu priložiť fotodokumentáciu poškodenia a obalu.

4.2. Reklamáciu Tovar môže kupujúci uplatniť osobne v sídle predávajúceho na adrese Lillian Vassago s.r.o. (Zlatníctví Lillian Vassago), Prešovská 337/6, Plzeň, Vnitřní Město, 301 00, tel.: +421 911 490 710 alebo v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, kde po predložení daňového dokladu o kúpe vyplní pracovník predávajúceho s kupujúcim reklamačný protokol, alebo reklamovaný tovar zaslať poštovou/prepravnou službou na adresu sídla predávajúceho. Kupujúci je povinný pri spisovaní reklamačného protokolu uviesť všetky požadované údaje, ktorých úplnosť a správnosť potvrdzuje podpisom reklamačného protokolu. V reklamačnom protokole sú informácie, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci, ktorý je spotrebiteľom, požaduje a kontakt, na ktorý kupujúci žiada zaslať vyrozumienie o vybavení reklamácie.

4.3. V prípade, že kupujúci bude zasielať Tovar predávajúcemu prepravnou službou, mal by vo vlastnom záujme zabaliť reklamovaný Tovar do vhodného a dostatočne chrániaceho obalového materiálu vyhovujúceho nárokom prepravy tak, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu. V prípade krehkého Tovar by mal zásielku označiť príslušnými symbolmi. Zásielka by mala obsahovať reklamovaný Tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu daňového dokladu o kúpe, detailný opis reklamovanej chyby, kontaktné údaje kupujúceho pre zaslanie vyrozumienia o vybavení reklamácie a požadovaný spôsob vybavenia reklamácie. Na to slúži vzorový reklamačný formulár, ktorý nájdete na stiahnutie na tomto odkaze [Reklamačný formulár na stiahnutie TU](#) alebo vám ho zašleme na požiadanie prostredníctvom e-mailu.

4.4. Kupujúci je povinný preukázateľným spôsobom doložiť, že Tovar bol zakúpený v

internetovom obchode predávajúceho, a to daňovým dokladom o zakúpení tovaru či iným dokladom potvrdzujúcim nákup na e-shope spoločnosti (objednávkový list, potvrdzovací e-mail od e-shopu).

5. PRÁVA KUPUJÚCEHO Z CHÝB TOVARU

5.1. Ak má Tovar chybu, môže kupujúci požadovať jej odstránenie. Podľa svojej voľby môže požadovať dodanie nového Tvaru bez chyby alebo opravu Tvaru, ledaže je zvolený spôsob odstránenia chyby nemožný alebo v porovnaní s druhým neprímerane nákladný. To sa posúdi najmä s ohľadom na význam chyby, hodnotu, ktorú by mal Tovar bez chyby, a to, či je možné druhým spôsobom chybu odstrániť bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

5.2. Predávajúci môže odmietnuť chybu Tvaru odstrániť, ak je to nemožné alebo neprímerane nákladné najmä s ohľadom na význam chyby a hodnotu, ktorú by Tovar mal bez chyby. V tomto prípade môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny Tvaru alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy. Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou Tvaru bez chyby a chybného Tvaru, ktorý kupujúci dostal.

5.3. Ak nemá Tovar vlastností podľa čl. 2.1 Reklamačného poriadku, môže kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, požadovať aj dodanie nového Tvaru bez chýb, ak to nie je vzhľadom na povahu chyby neprímerané. Ak sa chyba týka iba súčasti Tvaru, môže kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, požadovať len výmenu tejto súčasti, a ak to nie je možné, môže odstúpiť od kúpnej zmluvy. Ak je to však vzhľadom na povahu chyby neúmerné, najmä ak je možné chybu odstrániť bez zbytočného odkladu, ide o nepodstatné porušenie kúpnej zmluvy a kupujúci nemá právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

5.4. Kupujúci môže požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak:

- (a) predávajúci neodstráni chybu v primeranej lehote po jej vytknutí tak, aby tým kupujúcemu nespôsobil značné ťažkosti, pričom sa zohľadňuje povaha Tvaru a účel, na ktorý kupujúci Tovar kúpil,
- (b) sa chyba Tvaru prejaví opakovane,
- (c) je chyba Tvaru podstatným porušením kúpnej zmluvy,
- (d) je z vyhlásenia predávajúceho alebo z okolností zrejmé, že chyba nebude odstránená v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí pre kupujúceho.

Primeraná zľava sa určí ako rozdiel medzi hodnotou Tvaru bez chyby a chybného Tvaru, ktorý kupujúci dostal.

5.5. Odstúpenie kupujúceho od kúpnej zmluvy je voči predávajúcemu účinné v okamihu, keď je mu odovzdané alebo doručené vyhlásenie kupujúceho o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od počiatku ruší, pričom predávajúci vráti kupujúcemu kúpnu cenu Tvaru bez zbytočného odkladu po tom, čo dostane Tovar alebo čo mu predávajúci preukáže, že Tovar odoslal.

5.6. Právo z chybného plnenia kupujúcemu nenáleží, ak predávajúci kupujúceho pred prevzatím Tvaru upozornil, že Tovar má chybu, alebo ak kupujúci chybu sám spôsobil.

5.7. Ak má chybu Tovar, ktorý bol predaný ako použitý alebo bol predaný so zľavou zohľadňujúcou jeho nižšiu kvalitu v čase predaja, má kupujúci miesto práva na výmenu Tvaru právo na primeranú zľavu.

6. REKLAMAČNÉ KONANIE A VYBAVENIE REKLAMÁCIE

6.1. Pri prijatí Tovar na reklamáciu predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie, v ktorom uvedie dátum, kedy kupujúci reklamáciu uplatnil, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie kupujúci (spotrebiteľ) požaduje, a kontaktné údaje kupujúceho na účely poskytnutia informácie o vybavení reklamácie.

6.2. Reklamáciu, vrátane odstránenia oprávnene vytkutej chyby, je nutné vybaviť a kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, o tom musí byť informovaný najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak sa predávajúci s kupujúcim spotrebiteľom nedohodne na dlhšej lehote. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty bez informovania o vybavení reklamácie má kupujúci, ktorý je spotrebiteľ, rovnaké práva ako v prípade podstatného porušenia kúpnej zmluvy – t. j. od kúpnej zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny alebo právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. V prípade kupujúceho, ktorý je podnikateľom, nie je lehota 30 dní na vybavenie reklamácie záväzná. V prípade kupujúceho podnikateľa sa predávajúci zaväzuje vybaviť reklamáciu tovaru najneskôr do 50 dní.

Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie.

6.3. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dĺžke jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

6.4. O vybavení reklamácie predávajúci vyrozumie kupujúceho písomne alebo e-mailom, podľa toho, ktorý zo spôsobov informovania o vybavení reklamácie kupujúci zvolí. Ak bol Tovar zaslaný na reklamáciu prepravnou službou, bude po vybavení reklamácie automaticky zaslaný na adresu kupujúceho spolu s písomným vyjadrením predávajúceho k uplatnenej reklamacii, t. j. výdajným protokolom reklamácie.

6.5. Po vybavení uznanej reklamácie opravou alebo výmenou sa predlžuje záruka Tovar o dĺžku trvania reklamácie. Dĺžka trvania reklamácie sa počíta od dňa nasledujúceho po jej uplatnení do dňa, kedy bol kupujúci o vybavení reklamácie informovaný.

6.6. Pri prevzatí Tovar po vybavení reklamácie je kupujúci povinný skontrolovať Tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť Tovar, najmä to, že balenie obsahuje všetko, čo obsahovať má. Na neskoršie námietky sa už nebude prizerať.

Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

6.7. Kupujúci je povinný Tovar odovzdaný na reklamáciu prevziať bez zbytočného odkladu do 30 dní odo dňa, kedy bol o jej vybavení informovaný. Táto lehota nemôže uplynúť skôr než 60 dní od podania reklamácie. V prípade, že kupujúci reklamáciu neprevezme najneskôr posledným dňom lehoty, bude predávajúci účtovať po jej márnom uplynutí skladné za uloženie tovaru vo výške 50,- Kč vrátane DPH za každý deň omeškania.

6.8. Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť predávajúcemu doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie, a musí preukázať svoju totožnosť platným dokladom totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), a to s cieľom predchádzať vzniku škôd a zamedziť legalizácii výnosov pochádzajúcich z trestnej činnosti. Bez predloženia

niektorého z týchto dokladov môže predávajúci odmietnuť
Tovar vydať či preplatiť dobropis. Ak je kupujúcim právnická osoba, potom dôjde k výdaju
Tovaru či preplateniu dobropisu iba štatutárnemu
orgánu danej právnickej osoby či osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou.
6.9. V prípade uznanej reklamácie, má kupujúci právo požadovať od predajcu náklady za
dopravu do maximálnej výšky 8 €.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 23.10. 2023 a nahradzuje
všetky predchádzajúce znenia.