

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU

FELICITA, spol. s r. o.

1. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom.
2. Reklamovať je možné len tovar zakúpený a zaplatený u predávajúceho. Pri uplatnení reklamácie je spotrebiteľ povinný doručiť:
 - reklamovaný tovar,
 - vyplnený reklamačný formulár,
 - kópiu faktúry.
3. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
4. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení chyby.
5. Právo na záruku zaniká v prípade, že došlo k poškodeniu:
 - a. mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - b. nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na použitie,
 - c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojej vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu, do ktorého je tovar určený,
 - d. zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
 - e. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
 - f. používaním tovaru v rozpore so všeobecnými zásadami, technickými normami, bezpečnostnými predpismi a inými podmienkami uvedenými v dokumentácii, resp. iným porušením záručných podmienok.
 - g. vplyvom živeľnej pohromy.
6. Za predmet reklamácie sa považujú len výrobné vady. Záruka sa nevzťahuje na prirodzené opotrebovanie tovaru, vypadnutie kamienkov, poškodenie zapínania v dôsledku neopatrnnej manipulácie, roztrhnutie (zlomenie šperku, zošúchanie pozlátenia, mechanické poškodenia, nárazmi, či chemikáliami/ kozmetikou poškodené pozlátenia. U niektorých ľudí sa môže výnimočne objaviť alergická reakcia, prípadne zafarbenie pokožky pri kontakte so šperkom, čo nie je chybou materiálu a preto táto skutočnosť nie je dôvodom na reklamáciu.

7. V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča spotrebiteľovi vypísať reklamačný formulár, ktorý dostane e-mailom spolu s objednávkou tovaru. Reklamačný formulár je zákazníkom poskytnutý na stránke www.felicita.sk. Týmto oznámi predávajúcemu, že daný tovar vykazuje chybu. Do listu (emailu) treba uviesť meno, priezvisko, ulicu a číslo, mesto, telefón, e-mail, číslo faktúry, druh tovaru a popis predmetu reklamácie. Na základe týchto informácií sa oznámi spotrebiteľovi ďalší postup pri vybavovaní reklamácie. Reklamovaný tovar odosielajte doporučene, v poistnej obálke (možné zakúpiť na pošte) alebo v bublinkovej obálke.
8. Reklamovaný tovar prosím zasielajte na adresu:
FELICITA, spol. s r. o.
OC FORUM
Nám. sv. Egídia 3290/124
058 01 Poprad
9. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- ✓ odovzdaním opraveného tovaru,
 - ✓ výmenou tovaru,
 - ✓ vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - ✓ vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - ✓ odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
10. Predávajúci po vybavení reklamácie zašle tovar na svoje náklady na adresu spotrebiteľa. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie do 3 dní od začiatku reklamačného konania. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie tovaru, je to 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaví predávajúci reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie byť dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.
11. Na základe zákona č. 250/2007 má predávajúci povinnosť v prípade zamietnutia reklamácie poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Tento posudok musí predávajúci poskytnúť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Toto odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie; presnú identifikáciu posudzovaného výrobku; popis stavu výrobku; výsledok posúdenia; dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

12. V prípade sťažností a podnetov nás prosím kontaktujte e-mailom na felicita@felicita.sk.
13. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok a predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek ich zmeniť aj bez predchádzajúceho upozornenia kupujúceho.