

# Všeobecné pravidlá pre reklamovanie produktov

## Prevádzkovateľ:

**Drahokamová voda**  
**STYLEWEB s.r.o.**  
Súhvezdná 4  
821 02 Bratislava, Slovensko  
IČO: 47 523 875  
IČ DPH: SK2023933098

## Kontakt:

**Tel.:** +421 905 333 020  
**Web:** [www.drahokamovavoda.sk](http://www.drahokamovavoda.sk)  
**E-mail:** [info@drahokamovavoda.sk](mailto:info@drahokamovavoda.sk)

Na výrobky VitaJuwel je poskytovaná predĺžená záruka po dobu 7 rokov od zakúpenia produktu. V prípade poškodenia tovaru, sa na nás obráťte telefonicky, alebo e-mailom na adresu [info@drahokamovavoda.sk](mailto:info@drahokamovavoda.sk) prostredníctvom tohto formulára.

V prípade, ak príde k **poškodeniu tovaru pri transporte**, napríklad poškodením jeho balenia máte nárok na vrátenie celej peňažnej hodnoty poškodeného tovaru, prípadne na zaslanie rovnakého nového produktu zdarma.

V prípade, **ak balenie nie je poškodené, ale drahokamový modul, alebo drahokamová fiola javia známky poškodenia** (napr. drobná prasklinka na stene modulu alebo fiol, diera v stene drahokamového modulu alebo fioly), manipulujte s poškodeným tovarom veľmi opatrne a pošlite ho naspäť Prevádzkovateľovi, vhodne zabalený. Náklady na dopravu k Prevádzkovateľovi hradí Spotrebiteľ. Náklady na dopravu nového produktu hradí Prevádzkovateľ.

V prípade **poškodenia produktu pri jeho manipulácii** (produkt vám spadne na zem, rozbije sa pri umývaní) máte nárok na **50% zľavu na nový produkt**, ak sa jedná o drahokamový modul, alebo drahokamovú fiolu. V tomto prípade sa na nás prosím obráťte telefonicky, alebo e-mailom na adrese [info@drahokamovavoda.sk](mailto:info@drahokamovavoda.sk). Bude potrebné, aby ste veľmi opatrne pozbierali drahokamy v drahokamovom module, alebo drahokamovej fiole a poslali ich naspäť k nám na hore uvedené sídlo firmy Prevádzkovateľa. Náklady na dopravu k Prevádzkovateľovi hradí Spotrebiteľ. Náklady na dopravu nového produktu hradí Prevádzkovateľ. Prevádzkovateľ dohodne platobné podmienky so Spotrebiteľom a vystaví mu doklad o kúpe s 50% zľavou na nový produkt, ktorý bude slúžiť ako náhrada za poškodený.

## Prevádzkovateľ:

**Drahokamová voda**  
**STYLEWEB s.r.o.**  
Súhvezdná 4  
821 02 Bratislava, Slovensko  
IČO: 47 523 875  
IČ DPH: SK2023933098

## Spotrebiteľ:

Meno a priezvisko (názov spoločnosti) \_\_\_\_\_,

Adresa \_\_\_\_\_,

Dátum narodenia / IČO \_\_\_\_\_,

Kontakt (telefón, e-mail) \_\_\_\_\_,

### Popis vady tovaru / hodiace sa zakrúžkujte:

- a) poškodené balenie tovaru a tým spôsobená závada tovaru,
- b) poškodený tovar po rozbalení (balenie produktu bolo v poriadku),
- c) tovar som rozbil/a pri manipulácii (mám nárok na 50% zľavu na drahokamový modul, alebo drahokamovú fiolu).

## Reklamačný poriadok

1. Prevádzkovateľ zodpovedá Spotrebiteľovi, že Tovar je pri prevzatí bez väd. To neplatí ak je predmetom Kúpnej zmluvy tovar s vadami, ktoré je Prevádzkovateľ, ak sú mu známe, alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mu mali byť známe, povinný oznámiť Spotrebiteľovi.
2. Ak obsahuje Tovar vady, má Spotrebiteľ právo požadovať dodanie nového Tvaru bez väd, pokiaľ to nie je vzhľadom k povahe vady neprimerané, alebo pokiaľ bol predmetom Kúpnej zmluvy Tovar s vadami, ktoré Prevádzkovateľ, ak mu boli vady známe, alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti mali byť známe, oznámil Spotrebiteľovi. Pokiaľ sa vada týka iba súčasti Tvaru, môže Spotrebiteľ požadovať len výmenu danej súčasti tovaru; ak to nie je možné, má právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy.
3. Právo na dodanie nového Tvaru, alebo výmenu súčasti tovaru má Spotrebiteľ aj v prípade odstrániteľnej vady, pokiaľ nemôže daný Tovar riadne užívať pre opakovaný výskyt vady po oprave alebo pre väčší počet väd. V takomto prípade má Spotrebiteľ právo od Kúpnej zmluvy odstúpiť.
4. Ak Spotrebiteľ od Kúpnej zmluvy neodstúpi alebo si neuplatní právo na dodanie nového Tvaru bez väd, ani na výmenu jeho súčasti alebo na opravu Tvaru, môže požadovať primeranú zľavu z ceny Tvaru. Spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny Tvaru aj v prípade, že mu Prevádzkovateľ nemôže dodať nový Tovar bez väd, vymeniť jeho súčasť alebo Tovar opraviť, ako aj v prípade, že Prevádzkovateľ nezjedná nápravu v primeranej dobe, alebo ak by zjednanie nápravy spôsobilo Spotrebiteľovi značné obtiaže.
5. Právo z vadného plnenia Spotrebiteľovi neprináleží, pokiaľ Spotrebiteľ pred prevzatím Tvaru vedel, že Tovar má vadu, alebo pokiaľ Spotrebiteľ vadu sám spôsobil.

6. Zodpovednosť Prevádzkovateľa za vady Tovarú sa nevzťahuje na opotrebenie Tovarú spôsobené jeho obvyklým užívaním, pri Tovaré predávanom za nižšiu kúpnu cenu na vadu, pre ktorú bola nižšia kúpna cena dohodnutá, pri použití Tovaré na vadu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebenia, ktorú Tovar mal pri prevzatí Spotrebiteľom, alebo ak to vyplýva z povahy Tovarú.
7. Ak je na Tovar poskytovaná záruka, Spotrebiteľ má právo uplatniť zodpovednosť z vadného plnenia v záručnej dobe.
8. Na žiadosť Spotrebiteľa je Prevádzkovateľ povinný poskytnúť Spotrebiteľovi záručný list. Ak to povaha Tovarú umožňuje, postačuje namiesto záručného listu vydať Spotrebiteľovi doklad o zakúpení Tovarú obsahujúci údaje, ktoré musí obsahovať záručný list.
9. V prípade, že Spotrebiteľ využije svoje právo na odstránenie väd Tovarú jeho opravou, pri Tovaré, pri ktorom je pre účely záručných opráv určený podnikateľ odlišný od Prevádzkovateľa, ktorého sídlo alebo miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade Prevádzkovateľa alebo v mieste pre Spotrebiteľa bližšom, uplatní Spotrebiteľ právo na záručnú opravu u tohoto podnikateľa.
10. Reklamácia Tovarú, vrátane odstránenia väd daného Tovarú, musí byť vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa Prevádzkovateľ so Spotrebiteľom nedohodnú na dlhšej lehote. Po uplynutí tejto lehoty má Spotrebiteľ rovnaké práva, akoby sa jednalo o podstatné porušenie Zmluvy.
11. Lehota na vybavenie reklamácie neplynie v prípade, že Prevádzkovateľ neobdržal od Spotrebiteľa všetky podklady potrebné pre vybavenie danej reklamácie, a to do doby, než budú dané podklady dodané.
12. Prevádzkovateľ alebo ním určený subjekt po riadnom vybavení danej reklamácie vyzve Spotrebiteľa k prevzatiu opraveného Tovarú.
13. Nárok na uplatnenie práv z väd Tovarú zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia Tovarú do prevádzky, rovnako ako pri neodbornom zaobchádzaní s ním, t.j. najmä pri používaní Tovarú v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi parametrami parametrom uvedeným v dokumentácii k Tovarú.

V \_\_\_\_\_, dňa \_\_\_\_\_.

Podpis spotrebiteľa:

\_\_\_\_\_.