

Правила пользования ювелирными изделиями и гарантийные обязательства ООО «Лавивион» (LA VIVION)

Уважаемый Покупатель,

Благодарим вас за выбор ювелирного украшения LA VIVION. Дизайн наших украшений отражает глубокое понимание нюансов их ежедневного использования. Использование высококачественных материалов, жесткие стандарты отбора камней и мастерство ювелиров гарантируют неизменно высокий уровень исполнения.

При соблюдении достаточно простых правил использования и ухода, украшения LA VIVION будут продолжать радовать вас долгие годы.

Просим вас внимательно изучить и следовать настоящим Правилам пользования, так как потеря эксплуатационных свойств ювелирных изделий в результате неправильного пользования или хранения не является гарантийным случаем.

Настоящие «Правила пользования ювелирными изделиями и гарантийные обязательства ООО «Лавивион» (LA VIVION)» утверждены Приказом генерального директора ООО «Лавивион» и введены в действие с 1 января 2023 года.

Актуальная версия настоящего документа доступна на сайте <https://lavivion.ru/legal-info/#guarantee>

1. Общая информация

- 1.1 В ювелирных украшениях LA VIVION мы используем золото 585 и 750 пробы, а также платину 900 и 950 пробы.
- 1.2 Проба золота в украшении подтверждена Федеральной пробирной палатой Российской Федерации. В качестве подтверждения пробы металла на украшение наносится клеймо, на котором указана соответствующая проба. Кроме этого, на украшения LA VIVION наносятся клейма, отражающие в зашифрованном виде как пробу, так и год(ы) выпуска украшения. Наличие клейма LA VIVION с системой микрозащиты позволяет определить подлинность украшения.
- 1.3 Золото и платина — это мягкие и пластичные металлы, которые могут достаточно легко деформироваться при механическом воздействии. В повседневной жизни даже незначительное, с точки зрения потребителя, воздействие может привести к деформации украшения.
- 1.4 Часть наших украшений имеет полное или частичное высокопрочное гальваническое покрытие родием — драгоценным металлом платиновой группы. Со временем гальваническое покрытие может изнашиваться ввиду естественных причин, например, при постоянном трении украшения о бытовые предметы. Скорость и степень износа гальванического покрытия зависят исключительно от условий эксплуатации украшения. Гальваническое покрытие может быть восстановлено в рамках сервисного обслуживания.
- 1.5 Замки цепочек, кольца, серьги и браслетов требуют бережного обращения, они спроектированы так, чтобы достаточно надежно удерживать украшение и не требуют применения значительных физических усилий для открытия и закрытия. Если вы чувствуете, что вам необходимо применить значительные физические усилия при их расстегивании или застегивании, то, вероятно, вам необходимо уточнить принцип работы замка.
- 1.6 Цепочки, которые мы используем для наших колец, браслетов и подвесок имеют звенья, запаянные в месте смыкания. Это позволяет звеньям цепи выдерживать большие нагрузки на разрыв, значительно превышающие нагрузку от веса подвески или крестика.
- 1.7 В наших украшениях мы используем природные драгоценные камни. Все камни проходят жесткий отбор, в основе которого лежит принцип максимальной выгоды для Покупателя. Вне зависимости от стоимости и вида украшения мы одинаково ответственно подходим к выбору камня. Все драгоценные камни проходят многоуровневый контроль, благодаря которому вы можете быть уверены в том, что приобретаете по-настоящему стоящий продукт.
- 1.8 Большинство наших драгоценных камней весом от 0.30 карата сопровождается сертификатами авторитетных геммологических лабораторий, которые подтверждают характеристики камня. По значимости сертификат можно сравнить с паспортом гражданина, его наличие принципиально важно для подтверждения подлинности и характеристик камня, а также он в значительной мере помогает оценить стоимость украшения, например, для целей страхования. Сертификация в международной лаборатории — достаточно продолжительный и дорогостоящий процесс. Просим вас бережно относиться к сертификату и хранить его в надежном месте. В случае, если сертификат на камень или камни отсутствуют, информацию о них вы можете найти на бирке ювелирного украшения.

- 1.9 Алмаз (Бриллиант): один из самых твердых минералов на Земле, однако в процессе огранки камню придается особая форма, и некоторые элементы бриллианта могут быть крайне чувствительны к нагрузкам. Например, у бриллиантов огранки «маркиз» и «принцесса» угловые элементы могут быть сколоты в результате механического воздействия на украшение.
- 1.10 Изумруд: мы используем натуральные колумбийские, замбийские, бразильские и уральские изумруды. Для любых изумрудов характерно наличие многочисленных включений и трещин как внутри камня, так и выходящих на поверхность. Кроме того, практически все изумруды, за исключением инвестиционных камней высочайшего качества, подвергаются облагораживанию путем заполнения внутренних трещин маслом или специальными составами. Украшения с изумрудами запрещается подвергать любому термическому воздействию вне комфортных значений для человеческого тела, а также любым резким перепадам температур. Из-за разной твердости драгоценных камней запрещается хранить украшения с изумрудами совместно (с возможностью прямого прикосновения) с украшениями с бриллиантами, сапфирами, рубинами и александритами.
- 1.11 Сапфиры и рубины: достаточно твердые и устойчивые к внешним воздействиям драгоценные камни. Ввиду высокой твердости рекомендуем хранить украшения с рубинами и сапфирами отдельно от других украшений. Большинство сапфиров и рубинов, за исключением крайне редко встречающихся инвестиционных камней, подвергаются различным видам облагораживания, в том числе нагреву (heated), заполнению стеклом с большим содержанием свинца (glass filled) и т.п. Обычно в наших украшениях мы не используем камни, подвергшиеся значительному облагораживанию, тем не менее, в случае украшений с сапфирами и рубинами запрещается прямой контакт камней с лимонным соком или веществами, содержащими лимонную кислоту.
- 1.12 Жемчуг: в наших украшениях мы используем высококачественный речной жемчуг и крайне редкий жемчуг южных морей. Жемчуг очень мягкий природный материал, его можно легко поцарапать. Необходимо избегать прямого воздействия света высокой интенсивности на украшения из жемчуга, оно может привести к обезвоживанию и появлению трещин. Жемчуг может быть поврежден многими химическими веществами и всеми видами кислот, а также лаком для волос, духами, косметикой и даже в результате контакта с потом. Жемчуг нельзя подвергать воздействию пара, а после того, как вы его носили, необходимо протирать его мягкой чистой тканью.
- 1.13 Стандартный срок гарантийного периода ювелирных украшений LA VIVION составляет два года. В течение гарантийного периода сервисное обслуживание украшения осуществляется бесплатно, но не чаще одного раза в календарный год. При условии бережного обращения и соблюдения настоящих Правил и рекомендаций по сервисному обслуживанию, а также выполнению рекомендаций по итогам сервисного обслуживания, срок бесплатного обслуживания изделия может быть расширен до 47 лет.

2. Правила пользования

- 2.1 Необходимо снимать украшения перед принятием водных процедур, мытьем посуды и рук, приготовлением пищи.
- 2.2 Необходимо избегать контакта украшений с химически активными соединениями (кремами, туалетной водой, духами, лосьонами и другими косметическими средствами, лекарственными препаратами, бытовой химией и т.д.), иначе это может привести к повреждению украшений, в том числе значительно ухудшить качество гальванического покрытия изделий.
- 2.3 Недопустимо воздействие на украшения соединений йода, серы, хлора и ртути, в т.ч. размещение емкостей с ними в непосредственной близости от ювелирных изделий. Даже обычные лекарственные препараты на основе йода, расположенные поблизости от ювелирного изделия, могут привести к его порче и потере внешнего вида.
- 2.4 Запрещается подвергать изделия нагреву или быстрому изменению температуры. Перед посещением бани, сауны, погружением в прорубь и т.п., необходимо снимать ювелирные изделия.
- 2.5 Запрещается растягивать, скручивать или завязывать в узел цепочки и браслеты.
- 2.6 При посещении фитнес-залов, выполнении физических упражнений, занятиях контактными видами спорта, из-за большой вероятности деформации необходимо снимать ювелирные украшения.
- 2.7 Необходимо избегать контактов ювелирных изделий с твердыми и абразивными поверхностями, а также трения о другие предметы, в том числе иные ювелирные изделия.
- 2.8 Необходимо избегать зацепов элементами украшений, элементами крепления камня (камней) и самими камнями за одежду и любые предметы.
- 2.9 Недопустима самостоятельная химическая или механическая чистка ювелирных изделий.
- 2.10 Протирать изделия, за исключением мест крепления камней, можно замшей или фланелью.
- 2.11 Хранить ювелирные изделия необходимо в специально отведенных местах (шкатулках, шкафах с полками, обитыми мягкой тканью).
- 2.12 Запрещается мыть ювелирные украшения с использованием ультразвуковых приборов и подвергать украшения вибрационным нагрузкам любой интенсивности.

3. Что мы гарантируем

- 3.1 Сохранение эксплуатационных свойств ювелирных украшений в течение гарантийного периода, а при соблюдении настоящих Правил пользования — в течение всего срока эксплуатации изделия.
- 3.2 Высокое качество закрепки камней.
- 3.3 Неподвижность вставок за исключением случаев, когда это предусмотрено дизайном украшения.
- 3.4 Качественный подбор камней в парных украшениях по форме, цвету, чистоте, размеру площадки и одинаковой (близкой по уровню) флуоресценции.
- 3.5 Отсутствие сколов шипа (калелты) у бриллиантов.
- 3.6 Отсутствие эффекта «молочного» камня для бриллиантов с сильной флуоресценцией в сочетании с включением типа «облако» и чистоты ниже SI1 (7).
- 3.7 Отсутствие пор, трещин, следов инструментов на нелицевых поверхностях изделия.
- 3.8 Соответствие размеров колец в пределах технологического допуска.
- 3.9 Полноту и достоверность информации о ювелирном изделии.

4. Условия гарантии и гарантийный период

- 4.1 На ювелирные украшения LA VIVION, приобретенные непосредственно в ООО «Лавивион», устанавливается гарантийный период сроком два года.
- 4.2 Гарантийное обслуживание осуществляется при наличии документов, подтверждающих факт приобретения ювелирного украшения в ООО «Лавивион»: кассового чека, гарантийного талона, сертификата на драгоценный камень или камни при их наличии и доверенности в случае, если за гарантийным обслуживанием обращается лицо, не являющееся плательщиком.
- 4.3 В случае, если вы приобрели украшение бренда LA VIVION в ювелирном магазине, не принадлежащем ООО «Лавивион», для получения информации о гарантии или в гарантийном случае вам необходимо обратиться непосредственно к продавцу ювелирного украшения.
- 4.4 В некоторых случаях, если украшение было приобретено не в ООО «Лавивион», обращение по гарантийным случаям возможно непосредственно в ООО «Лавивион».
- 4.5 Условия предоставления гарантии, юридическое лицо, осуществляющее гарантийное обслуживание, список авторизованных сервисных центров LA VIVION могут быть изменены без предварительного уведомления Покупателя.
- 4.6 В случае осуществления гарантийного ремонта украшения или изменения размера кольца, ООО «Лавивион» оставляет за собой право нанести дополнительную маркировку на поверхности изделия, с занесением информации о произведенных работах в базу данных компании.
- 4.7 В течение гарантийного периода Покупатель имеет право на бесплатное техническое обслуживание украшения, но не чаще одного раза за календарный год и не более двух раз в течение гарантийного периода. Набор работ, необходимый для осуществления бесплатного технического обслуживания, определяется экспертом сервисной службы ООО «Лавивион» и может включать в себя: чистку, полировку, восстановление геометрии украшения, проверку надежности крепления камней, восстановление гальванического покрытия.
- 4.8 Признаки нормального износа, не являющиеся гарантийными случаями:
 - Царапины, вмятины, шероховатости, потертости, патина на металле украшения.
 - Царапины, сколы, потертости на драгоценных и полудрагоценных вставках.
 - Помутнение, изменение цвета камня в результате загрязнения.
 - Полное или частичное повреждение гальванического покрытия.
 - Изменение геометрии украшения и/или его элементов.
- 4.9 Не являются гарантийными случаями:
 - Разрыв цепочки.
 - Люфт замка браслета, цепи, серег (после окончания гарантийного периода).
 - Подвижность камня (после окончания гарантийного периода), за исключением случаев, когда это предусмотрено дизайном украшения.

- Утончения, вплоть до разрыва, в местах постоянного трения (после окончания гарантийного периода). Например, ушко подвески в месте постоянного трения с цепочкой.
- Выпадение камней в результате нарушения геометрии украшения или механического воздействия на украшение.
- Сорванная резьба на замке серьги.
- Разрыв браслета.
- Потеря закручивающейся части замка серьги или других элементов украшения.
- Разница в наличии и степени флуоресценции бриллиантов в одном украшении.
- Разница в размере площадки бриллиантов в серьгах менее 3%.
- Наличие включений, трещин, пороков, следов инструментов на драгоценных камнях в случаях, когда они отражены в сертификате или указаны в характеристиках в соответствии с Национальным Стандартом РФ «Бриллианты» или иными нормативными документами.
- Дефекты, возникшие в результате нарушения настоящих правил пользования.

5. Сервисное обслуживание

- 5.1 Для поддержания высоких эксплуатационных свойств изделий в течение и за пределами гарантийного периода необходимо не реже одного раза в год проходить сервисное обслуживание. Компания вправе отказать в сервисном и техническом обслуживании украшения без указания причины при нарушении любого пункта Правил пользования ювелирными изделиями.

6. Прекращение гарантии

- 6.1 Нарушение любого пункта Правил пользования ювелирными изделиями, а также изменение размера, чистка, полировка, нанесение гравировки, вставка или изъятие драгоценных камней, проведение любых ювелирных работ с украшениями в случаях, не являющихся гарантийными, влечет прекращение гарантийных обязательств ООО «Лавивион».