

Reklamačný poriadok

Predávajúci: JTrading s.r.o.

Sídlo: Winterova 2, 921 01 Piešťany

IČO: 44062346 **DIČ:** 2022602153 **IČ DPH:** SK2022602153

Zápis v registri: Okr. súd Trnava, odd. Sro, vl.č.21765/T

Tento reklamačný poriadok sa riadi príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka v znení neskor. predpisov a ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov pri zodpovednosti za vady a uplatňovaní zodpovednosti za vady predávaných tovarov a poskytovaných služieb.

Reklamácie sa vybavujú počas otváracej doby v tej prevádzke, kde bola služba poskytnutá, alebo kde bol tovar zakúpený:

názov a adresa prevádzky: Bratislava, Trnava, Piešťany – predajňa VIVI&LULU

reklamácie vybavuje: (meno, funkcia, tel.č.): Ing. Bibiana Valachová, tel: 0908 818 404

Článok I

Prevenencia

- **Odst. 1** Pri výbere tovaru je potrebné, aby zvolený druh a veľkosť výrobku presne zodpovedal potrebám zákazníka. Zákazník pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel použitia, prevedenie, materiálové zloženie a spôsob ošetrovania tovaru. Len tovar dobre zvolený z hľadiska funkčného, sortimentného a veľkostného je predpokladom naplnenia úžitkovej hodnoty a účelu použitia tovaru.
- **Odst. 2** Počas celej doby používania zakúpeného tovaru je vhodné, aby zákazník venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám používania tohto tovaru. Obzvlášť je potrebné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: nadmernú intenzitu používania výrobku, nevhodné používanie výrobku.
- **Odst. 3** Podmienkou pre správne zachovanie dobrého stavu tovaru a jeho funkčnosti je pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť. Spoločnosť **JTrading s.r.o.** poskytuje svojim zákazníkom prostredníctvom Záručného listu a dokumentoch o správnej údržbe materiálov dostatočné množstvo informácií potrebných k správnej starostlivosti o všetky druhy predávaného tovaru.

Článok II

Základné podmienky reklamácie

- **Odst. 1** Spoločnosť **JTrading s.r.o.** zodpovedá za to, že predávaný tovar je bez chýb, že sa zhoduje s označením a propagáciou tovaru, popisujúcim jeho vlastnosti, účel a akosť.
- **Odst. 2** Ak sa vyskytne na zakúpenom tovare v záručnej dobe chyba, zákazník má právo túto chybu reklamovať.
- **Odst. 3** Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho reklamáciu len na produkt, ktorý vykazuje chyby, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- **Odst. 4** Nárok na uznanie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká: uplynutím záručnej doby produktu, mechanickým poškodením produktu spôsobeným kupujúcim. Používaním produktu v podmienkach, ktoré neodpovedajú prirodzenému prostrediu, neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o produkt. Poškodením produktu nadmerným zaťažovaním, nesprávnou manipuláciou, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR. Poškodením produktu neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami. Poškodením produktu náhodnou skazou a náhodným zhoršením, iným neodborným zásahom, poškodením či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, neoprávneným zásahom do produktu.
- **Odst. 5** Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, 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 produktu za nový produkt.
- **Odst. 6** Reklamácia sa považuje za riadne uplatnenú, ak je reklamovaný tovar kompletný a reklamáciou nebránia obecné zásady hygieny. Zákazník je povinný predložiť reklamovaný tovar vyčistený, zbavený všetkých nečistôt a hygienicky nezávadný. Spoločnosť **JTrading s.r.o.** je oprávnená odmietnuť prevziať k reklamačnému konaniu tovar, ktorý nebude spĺňať vyššie uvedené zásady obecnej hygieny.

Článok III

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- **Odst.1** Zákazník môže reklamáciu uplatniť priamo v predajni **VIVI&LULU, Štefánikova 49, Trnava**, osobne alebo poštou na sídlo prevádzky **JTrading s.r.o., Winterova 2, 921 01 Piešťany**. K reklamácií je potrebné vždy predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby (faktúru, pokladničný blok).
- **Odst. 2** O každej reklamácií sa vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého jednu kópiu dostane spotrebiteľ, originál sa založí. Reklamačné listy sa číslujú vzostupne, a každá reklamácia sa zapíše do knihy evidencie reklamácií. V prípade, že reklamácií sa nevyhovelo, alebo nebola vybavená ihneď, reklamačný list sa vypisuje trojmo - druhá kópia sa postúpi vedúcemu zamestnancovi.

Článok III

Lehoty pre uplatnenie reklamácie

- **Odst. 1** Právo zo zodpovednosti za chyby musí byť uplatnené v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu, ihneď, ako sa chyba objavila, bez ďalšieho užívania výrobku. Záručná doba tovaru je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.
- **Odst. 2** Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Spoločnosť **JTrading s.r.o.** je povinná vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o prevedení opravy a o dobe jej trvania. Pokiaľ je výsledkom reklamačného konania výmena reklamovaného tovaru, začne bežať záručná doba znovu odo dňa prevzatia nového tovaru.

Článok V

Odstrániteľné chyby

- **Odst. 1** Za odstrániteľné chyby sa považujú také chyby, ktoré možno opravou odstrániť, bez toho, aby utrpel vzhľad, funkcia alebo kvalita tovaru.
- **Odst. 2** V prípade výskytu odstrániteľnej chyby má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť **JTrading s.r.o.** je povinná chyby odstrániť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- **Odst. 3** Zákazník môže namiesto odstránenia chyby požadovať výmenu tovaru (možno vymeniť za akýkoľvek tovar), pokiaľ tým spoločnosti **JTrading s.r.o.** nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom k cene tovaru alebo závažnosti chyby.
- **Odst. 5** V prípade odstrániteľnej chyby má zákazník právo na výmenu tovaru alebo na odstúpenie od zmluvy len pokiaľ:
 - reklamácia nebola vybavená (odoslaná) do 30tich dní odo dňa jej uplatnenia a nedošlo k inej dohode
 - Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie odstrániteľnej chyby po oprave alebo pre väčší počet odstrániteľných chýb tovar riadne používať

O opätovné vyskytnutie chyby po oprave ide vtedy, ak sa rovnaká chyba, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, opätovne vyskytne.

Článok VI

Neodstrániteľné chyby

- **Odst. 1** Za neodstrániteľnú chybu sa považuje taká chyba, ktorú nemožno odstrániť alebo jej odstránenie nie je účelné s prihľadnutím ku všetkým rozhodným okolnostiam.
- **Odst. 2** Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá bráni tomu, aby bol tovar riadne užívaný ako tovar bez chyby, má zákazník právo:
 - Požadovať výmenu tovaru za bezchybný
 - Odstúpiť od kúpnej zmluvy

Alternatívne riešenie sporov

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na jeho žiadosť o nápravu porušenia jeho spotrebiteľských práv odpovedal zamietavo, prípadne na jeho žiadosť neodpovedal viac ako 30 dní. Orgánom alternatívneho riešenia sporov zo zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov sú Úrad pre reguláciu sieťových odvetví, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia. Slovenská obchodná inšpekcia je navyše v postavení tzv. reziduálneho subjektu, čo znamená, že bude oprávnená riešiť aj také spory, pri ktorých nie je určená kompetencia iných orgánov, okrem sporov vyplývajúcich zo zmlúv o poskytovaní finančných služieb.

V Piešťanoch 14.12.2022

.....

Podpis