

REKLAMAČNÝ PORIADOK JTF PARTNERSHIP

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len reklamačný poriadok).

Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku.

- 1) Kupujúcim môže byť fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, fyzická osoba, ktorá kupuje tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby a tie jej neslúžia na výkon zamestnania povolania alebo podnikania.
- 2) Predávajúci je povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je zverejnený aj na internetových stránkach predávajúceho: www.eshop.jtf.sk / www.odhrncaposparadlo.sk / www.jetofajne.sk / www.vsetkoprevino.sk
- 3) Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo služby alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.
- 4) Reklamácia sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.
- 5) Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv "ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. V prípade, ak zoznam určených osôb nie je uvedený v záručnom liste má kupujúci právo uplatniť reklamáciu u určenej osoby uvedenej na internetovej stránke predávajúceho www.jtf.sk.
- 6) Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Tovar zaslaný na dobierku nepreberáme. pred odoslaním odporúčame tovar poistiť pre prípad poškodenia počas prepravy. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie oznámiť predávajúcemu druh a rozsah väd tovaru, kontaktné údaje (telefónne číslo, emailovú adresu a pod.) a iné podstatné náležitosti majúce vplyv na uplatňovanú vadu tovaru-
- 7) Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) [doručenie vyplneného protokolu](#) na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
 - b) doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu, vrátane všetkých súčastí a príslušenstva reklamovaného tovaru nevyhnutného na vykonanie reklamácie
 - c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.
- 8) Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
 - b) vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie,
 - c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru od kupujúceho predávajúcemu.
- 9) Deň uplatnenia reklamácie je zároveň začiatkom reklamačného konania. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do ktorejkoľvek prevádzkarne predávajúceho alebo určenej osobe.

- 10) V prevádzkarni a u určenej osoby musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 11) Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu a na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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.
- 12) Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie (predávajúcim určeného) plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 13) Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia 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 kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 14) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie, v ktorom je povinný presne označiť vady tovaru. Ak je reklámia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 15) Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
- 16) Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 17) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila. Písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je podpísaný zaručeným elektronickým podpisom. O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania e-mailom alebo telefonicky. Spolu s reklamovaným tovarom bude zároveň doručený reklamačný protokol.
- 18) V prípade, ak kupujúci žiada o odstránenie vady po uplynutí záručnej doby, vzťahujú sa na takto vzniknuté právne vzťahy ustanovenia § 652 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov o zmluve o oprave a úprave vecí.
- 19) Lehota určená podľa dní začína sa dňom, ktorý nasleduje po udalosti, ktorá je rozhodujúca pre jej začiatok. Polovicou mesiaca sa rozumie pätnásť dní.
- 20) Koniec lehoty určenej podľa týždňov, mesiacov alebo rokov pripadá na deň, ktorý sa pomenovaním alebo číslom zhoduje s dňom, na ktorý pripadá udalosť, od ktorej sa lehota začína. Ak nie je takýto deň v poslednom mesiaci, pripadne koniec lehoty na jeho posledný deň.
- 21) Ak posledný deň lehoty pripadne na sobotu, nedeľu alebo sviatok, je posledným dňom lehoty najbližší nasledujúci pracovný deň.