

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PREDÁVAJÚCI: Milan JURČO a Zdenka JURČOVÁ

Združenie fyzických osôb

Obchodné meno združenia: Milan Jurčo

IČO: 30131120 a 32177208

DIČ: 1020207320 a 1020207364

DIČ DPH: SK1020207320 a SK 1020207364

Sídlo prevádzky: Hradná ulica 343, 033 01 Liptovský Hrádok

Kontaktné údaje: e-mail: info@jurcosport.sk

Telefónne číslo: 0905 451 755, 0907 449 885

Nad činnosťou predávajúceho je oprávnený vykonávať dohľad:

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Žilinský kraj so sídlom v Žiline, Predmestská 71,
P. O. Box B-89; 011 79 Žilina 1**

Týmto reklamačným poriadkom chceme informovať našich zákazníkov, spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie zakúpeného tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv (Zákon č. 40/1964 Zb. občiansky zákonník, Zákon č. 250/2007 Z. z. Zákon o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov).

Reklamačný poriadok internetového nákupného portálu www.jurcosport.sk je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (Zákon 102/2014 Z.z. Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

1. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený len u predávajúceho, a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
2. Reklamáciu na zakúpený tovar môže spotrebiteľ uplatniť v tejto prevádzke na Hradnej ulici 343 v Liptovskom Hrádku. Prevzatím reklamácie sú určení Milan Jurčo a Zdenka Jurčová, majitelia firmy (aj samostatne). Dňom prijatia začína plynúť 30-dňová lehota na jej vybavenie.
3. V prípade ich nepredvídanej neprítomnosti poverenými osobami na prijatie reklamácie je rodinný príslušník (syn, dcéra). Vo vybavovaní reklamácie pokračujú majitelia firmy.
4. Posúdenie reklamácie je možné len spolu s predloženým tovarom.
5. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od poštového doručovateľa alebo kuriéra. Zásielky na dobierku nepreberáme.
6. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje na podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s §429 ods. 2 Obchodného zákonníka.
7. Pri tovare kupovanom na základe občianskoprávných vzťahov je záručná doba v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky štandardne 24 mesiacov, ak právne predpisy neustanovujú kratšiu dobu pre určité druhy tovaru. Ak je na výrobku uvedená lehota pre použitie, ktorá je dlhšia ako záručná doba, platí záruka až do jej uplynutia.
8. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.
9. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

10. Zákazník pre uplatnenie reklamácie hodnoverným spôsobom preukáže, že reklamovaný tovar zakúpil u predávajúceho. Oceníme, ak tovar a jeho príslušenstvo bude v čistom stave.
11. O prijatí reklamovaného výrobku sa vyhotoví písomný zápis, v ktorom sa po dohode so zákazníkom určí najvhodnejší spôsob vybavenia reklamácie, ktorý môže byť *ihneď*, v zložitých prípadoch *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. V prípade, že porucha tovaru bude odstránená opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv tovaru určený iný subjekt ako je predávajúci alebo je v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na záručnú opravu u tohto subjektu. Opravu je možné uskutočniť aj v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k tovaru, prípadne ich kupujúcemu oznámi na požiadanie predávajúci.
13. Ak ide o vadu, ktorú *možno odstrániť*, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
14. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Kupujúci vtedy dostane nový doklad, na ktorom bude uvedený vymenený nový tovar a záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia nového tovaru.
15. Ak ide o vadu, ktorú *nemožno odstrániť* a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo má právo od zmluvy odstúpiť (vrátenie peňazí).
16. Všetky záručné opravy uplatnené právom sú bezplatné.
17. Zodpovednosť predávajúceho za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené:
 - o ktorých kupujúci v čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, ibaže sa vady týkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy,
 - ak sa podľa zmluvy použili pri výrobe tovaru veci, ktoré odovzdal kupujúci, nezodpovedá predávajúci za vady tovaru, ktoré boli spôsobené použitím týchto vecí, ak predávajúci pri vynaložení odbornej starostlivosti nemohol odhaliť nevhodnosť týchto vecí pre výrobu tovaru alebo na ňu kupujúceho upozornil, ale kupujúci trval na ich použití,
 - bežným opotrebovaním tovaru alebo jeho časti v súvislosti s používaním tovaru, (kratšiu životnosť výrobku nemožno považovať za vadu),
 - používaním tovaru v rozpore so všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi a podmienkami uvedenými v dokumentácii, spôsobom iným ako je uvedený v návode na používanie, v záručnom liste,
 - neodbornou alebo nesprávnou montážou,
 - v dôsledku nevykonania pravidelnej údržby a servisných prehliadok (ak sú určené podľa používateľského manuálu) pre tovar kategórie bicykle, lyže, kolieskové korčule a fitness zariadenia,
 - ak je odstránená plomba z tovaru, alebo ak bol vykonaný zásah do tovaru,
 - používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
 - zanedbaním nevyhnutnej starostlivosti a údržby o tovar,
 - k vade došlo mechanickým poškodením výrobku spôsobeným kupujúcim,
 - k poškodeniu došlo nadmerným zaťažovaním,
 - zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli pri živeľnej pohrome.
18. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - odovzdaním opraveného tovaru,
 - výmenou tovaru,
 - vrátením kúpnej ceny tovaru alebo zľavou kúpnej ceny
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

19. O vybavení reklamácie predávajúci v zákonom určenej lehote bezodkladne informuje zákazníka formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu a vyzve zákazníka k prevzatíu opraveného tovaru a reklamačného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu s reklamačným protokolom doručený kupujúcemu formou doporučenej zásielky.
20. Ak zákazník reklamáciu výrobku uplatní počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu *zamietnutím* len na základe odborného posúdenia, ktoré vykoná na svoje náklady. Kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie poskytneme zákazníkovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
21. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatní po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci by ju zamietol, vtedy je sme povinní v doklade o vybavení reklamácie uviesť určenú osobu, ktorej môže zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova (počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie). Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.
22. Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má v zmysle § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk) alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (<http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteleskych-sporov/>), pričom spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti. Spotrebiteľ zároveň môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov online, ktorá je dostupná <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Informácie o poplatkoch za návrh nájde spotrebiteľ na internetových stránkach konkrétneho subjektu alternatívneho riešenia sporov.
23. Rozhodným právom je právo Slovenskej republiky. Všetky spory, ktoré vzniknú z Všeobecnoobchodných podmienok predajcu, zmluvy alebo v súvislosti s nimi vrátane sporov z dodávok tovaru sa riadia príslušnými ustanoveniami predovšetkým Zákona č. 289/2008 Z.z. o použíaní elektronickej registračnej pokladnice a o zmene a doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov), Zákona č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník), 250/2007 Z.z. (Zákon o ochrane spotrebiteľa), Zákona č. 513/1991 Z.z. (Obchodný zákonník), Zákona č. 102/2014 Z.z. (Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov), Zákona č. 122/2013 Z.z. (Zákon o ochrane osobných údajov), Zákona č. 22/2004 Z.z. (Zákon o elektronickej obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.) a iných.