

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### 1. PREAMBULA

1.1 Spoločnosť **JAMEL FASHION s.r.o.**, so sídlom Kliňanská cesta 1222, Námestovo 029 01, IČO: 36 390 356, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina odd. s. r. o., vlož. č. 12501/L, (ďalej len "predávajúci") vyvíja všetko úsilie, aby pri predaji tovarov riadne splnila všetky svoje záväzky vyplývajúce z uzavretých zmlúv, všetkých právnych predpisov a technických noriem platných v Slovenskej republike.

1.2 Pre prípad, keď napriek všetkému úsiliu predávajúceho o zachovanie najvyššej kvality dodávaného tovaru vznikne na strane spotrebiteľa oprávnený dôvod na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, vydáva predávajúci tento reklamačný poriadok (ďalej len "reklamačný poriadok").

### 2. ÚVODNÉ USTANOVENIA

2.1 Predávajúci vydáva tento reklamačný poriadok v súlade s ustanovením § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj "zákon o ochrane spotrebiteľa") a § 619 až 627 § a 652 až 656 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len "Občiansky zákonník").

### 3. PÔSOBNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

3.1 Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady na výrobkoch, príslušenstve alebo inom tovare (ďalej len "tovar"), ktorý zakúpili spotrebiteľia (ďalej len "kupujúci") v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode od predávajúceho.

### 4. DEFINÍCIE POJMOV

4.1 Pojmy zadané v tomto reklamačnom poriadku, za účelom jeho uplatňovania, znamenajú :

- a) kupujúci (zákazník) - každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá ako spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, vstúpila do obchodného vzťahu s predávajúcim tým, že si zakúpila tovar od predávajúceho,
- b) oprava vecí - činnosť, ktorou sa najmä odstraňujú vady vecí, následky jej poškodenia alebo účinky jej opotrebenia,
- c) reklamácia - uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru,
- d) vybavenie reklamácie - ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie,
- e) odborné posúdenie - vyjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z. z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v zmysle zákona č. 264/1999 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom.

## **5. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO ZA VADY**

5.1 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za to, že tovar, ktorý si kupujúci zakúpil má požadovanú kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky a je bez väd.

5.2 Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného tovaru, ktoré existovali pri prevzatí veci kupujúcim, alebo sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby.

5.3 Pri použití tovaru predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

5.4 Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré vznikli po prevzatí veci kupujúcim a ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka, najmä vady ktoré,

- a) spôsobil kupujúci alebo tretia osoba mechanickým alebo iným poškodením veci alebo vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v prípadoch tzv. vyššej moci,
- b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké je vec určená svojím charakterom alebo takým používaním, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovoľuje alebo neodporúča,
- c) vznikli ako dôsledok zrejmých neodborných zásahov do veci alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s vecou, ktoré bolo v rozpore s návodom na použitie, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozoreniami pre kupujúceho.

5.5 Predávajúci ďalej nezodpovedá kupujúcemu za vady tovaru, ktoré vznikli po uplynutí záručnej doby alebo ktoré si kupujúci uplatnil až po uplynutí záručnej doby.

## **6. PRÁVO KUPUJÚCEHO NA REKLAMÁCIU**

6.1 Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom tovare. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu tovaru, za ktorú predávajúci nezodpovedá.

6.2 Ak ide o vadu, ktorú má vec pri jej prevzatí kupujúcim, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu následne po tom, čo mal možnosť prezrieť si vec. Najneskoršie však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci kupujúcim. Ak v tejto lehote vadu nevytkne, právo zanikne.

6.3 Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia veci kupujúcim a kupujúci vadu zistí, je povinný ju vytknúť bez zbytočného odkladu. Najneskôr však do uplynutia záručnej doby. Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne.

6.4 Na reklamáciu vady zakúpeného tovaru, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí záručnej doby, sa neprihliada.

## **7. LEHOTY NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE**

7.1 Záručná doba pri predaji tovaru je v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka 24 mesiacov.

7.2 Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Pri veciach, ktoré sú určené na to, aby sa užívali po dlhšiu dobu, ustanovujú osobitné predpisy záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov.

7.3 Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.

7.4 Pri výmene reklamovaného tovaru za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba.

## **8. MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE**

8.1 Kupujúci si môže uplatniť reklamáciu na mieste, kde tovar zakúpil – u zmluvných odberateľov - alebo v sídle spoločnosti JAMEL FASHION s.r.o. u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

8.2 Reklamáciu kupujúceho v zmysle predchádzajúcich článkov tohto reklamačného poriadku a pri splnení ustanovených podmienok, prijíma a vybavuje u zmluvných odberateľov jej vedúci, jeho zástupca alebo zamestnanec určený na prijímanie a vybavovanie reklamácií kupujúcich.

8.3 V mieste určenom na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

## **9. SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE**

9.1 Kupujúci uplatní právo na reklamáciu vady zakúpeného tovaru u predávajúceho predložením pokladničného alebo iného účtovného dokladu o ich kúpe a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžadovaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je zrejmé, že tento tovar bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu vady ešte neuplynula.

9.2 Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady tovaru, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi, podľa predchádzajúceho odseku, tiež vec, ktorej sa reklamácia týka.

9.3 Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka a zákona na ochranu spotrebiteľa.

9.4 Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie.

9.5 Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (napr. list, fax, elektronická pošta) predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi 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 (napr. doručenkou).

## **10. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE**

10.1 Ak si vybavenie reklamácie nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe vybavenia reklamácie rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie, má kupujúci právo na vybavenie reklamácie bez zbytočného odkladu. V zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní.

V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

10.2 Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predávajúcemu včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú inú nevyhnutnú súčinnosť na vybavenie reklamácie alebo pokiaľ o jej predĺžení nad túto zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadaval kupujúci.

10.3 Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej lehote 30 dní alebo ak sa reklamácia nevybaví do tejto lehoty bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení tak, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

## 11. POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIE

11.1 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, 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.

11.2 Ak kupujúci reklamáciu vady tovaru uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať vec na odborné posúdenie. Ak je vec, ktorej sa reklamácia týka, zaslaná na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

11.3 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 opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Opätovne uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

11.4 Predávajúci si vyhradzuje právo aj v prípadoch podľa odseku 10.2 tohto článku, postupovať pri vybavovaní reklamácie spôsobom podľa odseku 10.1 tohto článku reklamačného poriadku.

11.5 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

11.6 Kupujúci je povinný prevziať vec od predávajúceho v dobe určenej predávajúcim a potvrdiť mu svojím podpisom, v akom stave a rozsahu ju od neho prevzal a deň jej prevzatia.

11.7 Kupujúci je povinný vyzdvihnúť vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať. Ak bola oprava vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní.

## 12. NÁROKY KUPUJÚCEHO Z VÁD TOVARU

12.1 Ak predávajúci zistí, že kupujúci podal reklamáciu včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci právo:

ak ide o odstrániteľné vady,

- aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote,

ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré bránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, ako keby bol bez vady,

- na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo

- v prípade, že nie je možné vykonať výmenu produktu za iný na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar.

- ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré nebránia kupujúcemu v riadnom užívaní tovaru, na primeranú zľavu z kúpnej ceny reklamovaného tovaru, ktorú predávajúci za tovar zaplatil.

12.2 Ak ide o odstrániteľné vady a však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať, má kupujúci právo na výmenu reklamovaného tovaru za bezvadný tovar alebo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie zaplatenej ceny, v oboch prípadoch pod podmienkou, že kupujúci vráti predávajúcemu vadný tovar.

### **13. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

13.1 Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona o ochrane spotrebiteľa a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy platné v Slovenskej republike.

13.2 Tento reklamačný poriadok je umiestnený na webovej stránke spoločnosti.

13.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 20.09.2022

.....  
Melek Jozef,  
konateľ spoločnosti