

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok je súčasťou obchodných podmienok predávajúceho. Definície v obchodných podmienkach predávajúceho sa vzťahujú aj na tento reklamačný poriadok.
- Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je spotrebiteľom, riadi obchodnými podmienkami predajcu, týmto reklamačným poriadkom, Občianskym zákonníkom, Zákonom o ochrane spotrebiteľa a Zákonom o ochrane spotrebiteľa pri distančných zmluvách.
- Reklamácia tovaru sa pri kupujúcom, ktorý je podnikateľom, riadi obchodnými podmienkami predajcu, týmto reklamačným poriadkom a Obchodným zákonníkom.

2. Základné podmienky reklamácie

- Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať.
- Za vadu tovaru nemožno považovať zmeny vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, nesprávneho používania alebo používania v rozpore s účelom, na ktorý je daný tovar určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, nesprávnom zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby a/alebo nesprávnom skladovaní tovaru. Vadou tovaru nie je taktiež menší rozdiel v štruktúre lícnej kresby prírodnej kože. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Ako príklad uvádzame viditeľne mechanické poškodenie v dôsledku používania.
- Ak uplatní kupujúci právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadne a včas, je predávajúci alebo ním poverený zamestnanec povinný o reklamáci rozhodnúť ihneď, v zložitejších prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto doby sa nezapočítava doba potrebná na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

3. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

- Pokiaľ chce spotrebiteľ reklamovať tovar, odporúčame kontaktovať predávajúceho na e-mailovej adrese vjk@vjk.sk (do predmetu správy uviesť že sa jedná o reklamáciu). Do správy je kupujúci povinný uviesť označenie reklamovaného tovaru, popísať dôvod reklamácie a priložiť kópiu faktúry alebo dokladu o zaplatení za reklamovaný tovar. Informácie o reklamovanom tovare môže spotrebiteľ uviesť aj v reklamačnom formulári, ktorý je k dispozícii na internetovej stránke predajcu, a následne tento zaslať spolu s kópiou faktúry alebo dokladu o zaplatení za reklamovaný tovar predávajúcemu poštou alebo na e-mail uvedený vyššie.
- Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci spotrebiteľovi ihneď doručí potvrdenie o uplatnení reklamácie. Ak by z akéhokoľvek dôvodu nebolo možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí ho predávajúci bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

- Reklamovaný tovar môže spotrebiteľ zaslať (prípadne osobne doručiť) na adresu prevádzky predávajúceho: **V.J.K. Gumkáči s.r.o., Karadžičova 47, 811 07 Bratislava**. Je vhodné tovar zasielať v originálnom alebo v prepravnom obale, vyhovujúcom nárokom prepravy tovaru, a to vrátane všetkého príslušenstva a označiť zásielku príslušnými symbolmi, pretože predávajúci neručí za prípadné mechanické poškodenie pred prijatím tovaru. V prípade oprávnenej reklamácie má spotrebiteľ nárok na náhradu poštovného v najnižšej nutnej výške k bezpečnému doručeniu (nutné doložiť doklad k tejto preprave). V prípade neoprávnenej reklamácie nemá spotrebiteľ nárok na náhradu svojich nákladov spojených s vybavením reklamácie a súčasne ani predávajúci nemá nárok na náhradu nákladov, ktoré vznikli na jeho strane (pokiaľ zo strany spotrebiteľa nešlo napr. o opakovanú bezdôvodnú reklamáciu, u ktorej sa už dá usudzovať, že sa z jeho strany jednalo o zneužitie práv spotrebiteľa).
- Kontakt pre riešenie reklamácií: **V.J.K. Gumkáči s.r.o., Karadžičova 47, 811 07 Bratislava, tel.č.: 0903 266 076, e-mail: vjk@vjk.sk**.

4. Lehota pre uplatnenie reklamácie

- Práva zo zodpovednosti za vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby, t.j. do 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru.
- Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný opravený tovar prevziať. Hneď ako kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.
- Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne bežať záručná lehota znovu od prevzatia tovaru.
- Predávajúci posúdi oprávnenosť reklamácie nedostatku na tovare a po posúdení vyzrozumie kupujúceho e-mailom o spôsobe vybavenia reklamácie.

5. Odstrániteľné vady

- Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, kedy jej odstránením (opravou) neutrpia vzhľad, funkcia a kvalita tovaru, a ktorej odstránenie možno uskutočniť bez zbytočného odkladu, a ktorej odstránenie je účelné.
- Pri výskyte odstrániteľnej vady má spotrebiteľ právo požadovať jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.
- Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú (bezchybnú), ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

6. Neodstrániteľné vady

- Za neodstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, a ktorú nie je možné odstrániť, alebo jej odstránenie je neúčelné.
- Ak ide o vadu neodstrániteľnú, nespôsobenú nedbalosťou pri užívaní samotným spotrebiteľom, má spotrebiteľ právo požadovať:
 - a. výmenu tovaru za nový a bezchybný,
 - b. odstúpenie od kúpnej zmluvy.

- V prípade, ak charakter neodstrániteľnej vady nebráni riadnemu užívaniu veci ako veci bez vady (vady estetické...), má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru. Pri poskytovaní zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia tovaru, dĺžke jeho užívania a k možnostiam jeho ďalšieho užívania.

7. Prevencia a predchádzanie škodám na tovare

- Základnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu zakúpeného tovaru a jeho funkčnosti je riadna prevencia kupujúceho formou základnej údržby. Táto povinnosť kupujúceho vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých je každý povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škodám.
- Pred použitím tovaru je spotrebiteľ povinný oboznámiť sa s funkciami a možnosťami zakúpeného tovaru tým, že si pozorne prečíta informácie uvádzané v eshope, prípadne aj obsah ďalších dokumentov, ak boli priložené k zakúpenému tovaru.

8. Alternatívne riešenie sporov

- Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na vjk@vjk.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ - právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov („**Subjekt ARS**“) podľa zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov („**Zákon o ARS**“). Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 Zákona o ARS. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Kupujúci – spotrebiteľ - môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.
- Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

9. Záverečné ustanovenia

- Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu reklamačného poriadku bez uvedenia dôvodu alebo v prípade zmeny akýchkoľvek súvisiacich právnych predpisov, či v prípade zmeny súdnej praxe týkajúcej sa zmluvných vzťahov týmto reklamačným poriadkom upravených.
- Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.06.2019.