

**Reklamačný poriadok
spoločnosti JR-CARS, s.r.o.,
so sídlom Rosinská 8917/3A, 010 08 Žilina, IČO: 36 813 656
(ďalej len ako „Reklamačný poriadok“)**

**Článok I.
Úvodné ustanovenia**

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok vydáva v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho spoločnosť JR-CARS, s.r.o., so sídlom Rosinská 8917/3A, 010 08, Žilina, IČO: 36 813 656, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sro, vložka č.: 19290/L (ďalej len ako „**spoločnosť**“ alebo „**predávajúci**“).
- 1.2. Kupujúcim je pre účely tohto Reklamačného poriadku spotrebiteľ, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy s predávajúcim nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, (ďalej len ako „**kupujúci**“).
- 1.3. Predávajúci a kupujúci sú ďalej v texte tohto reklamačného poriadku označení spolu len ako zmluvné strany.
- 1.4. Tento Reklamačný poriadok upravuje a vymedzuje práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce zo záväzkových vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim v súvislosti s uplatňovaním práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady tovaru kúpeného od predávajúceho.
- 1.5. Reklamačný poriadok sa nachádza v prevádzkarni predávajúceho ako aj na webovom sídle predávajúceho www.jrcars.sk (ďalej len „webové sídlo“).
- 1.6. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho na ulici **Rosinská 8917/3A, 010 08 Žilina** alebo e-mailom na e-mailovej adrese: **info@jrcars.sk**.
- 1.7. Ďalšie kontaktné údaje predávajúceho sú: tel. číslo: 0903 485 200, e.mail: mintachova@jrcars.sk, webové sídlo: www.jrcars.sk

**Článok II
Podmienky a spôsob uplatnenia a vybavenia reklamácie**

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má ním dodávaný tovar a výrobky (ďalej spolu len „**tovar**“) pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.
- 2.2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 2.3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- 2.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 2.5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať.

- 2.6. Ak ide o iné neodstrániteľné vady má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.
- 2.7. Ak tovar predávaný za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu tovaru právo na primeranú zľavu.
- 2.8. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinná poučiť kupujúceho o jeho právach podľa osobitného predpisu (t.j. podľa § 622 a 623 Občianskeho zákonníka), pričom tieto práva sú uvedené aj v tomto Reklamačnom poriadku. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv si uplatňuje, je predávajúci 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 tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.9. V prevádzkarni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- 2.10. 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 tovaru za nový tovar.
- 2.11. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.
- 2.12. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy tovaru, 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. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 2.13. Odborné posúdenie musí obsahovať: (a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, (b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, (c) popis stavu výrobku, (d) výsledok posúdenia, (e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje tieto náležitosti sa neprihliada.
- 2.14. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy tovaru 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 tovar 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 opätovne; 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.
- 2.15. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, 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 spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 2.16. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 2.17. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

Článok III Záručná doba

- 3.1. Všeobecná záručná doba tovaru je 24 mesiacov od prevzatia tovaru kupujúcim. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v tomto zákone. V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe.
- 3.2. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia veci kupujúcim. Ak má kúpenú vec uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia veci a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
- 3.3. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
- 3.4. Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Ak ide o použitú vec, kupujúci a predávajúci sa môžu dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej než 12 mesiacov. Ak ide o použitú vec, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 24 mesiacov odo dňa prevzatia použitej veci kupujúcim alebo do doby, na ktorej sa predávajúci a kupujúci dohodli ako na záručnej dobe v zmysle § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
- 3.5. Práva zo zodpovednosti za vady veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.6. V rámci všeobecnej záručnej doby sa reklamácie spravujú zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Pri predĺženej záručnej dobe sa reklamácie spravujú podmienkami uvedenými v záručnom liste tovaru.
- 3.7. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. V prípade, že reklamácia je vybavená výmenou reklamovaného tovaru za nový tovar, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru kupujúcim. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

Článok IV Riešenie sporov prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov

- 4.1 Spor medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom a obchodníkom) vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou je možné riešiť taktiež prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „**ARS**“). Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 4.2 Alternatívne riešenie sporov a jeho podmienky upravuje zákon NR SR č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

(ďalej len „zákon o ARS“). Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania.

- 4.3 Spotrebiteľ sa tak môže obrátiť na subjekt alternatívneho riešenie sporov, ktorým je napr. Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt zapísaný do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva SR, pričom zoznam je dostupný na internetovej stránke www.mhsr.sk (ďalej len „subjekt ASR“).

Odkaz je tu:

<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

- 4.4 Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa ustanovenia § 12 zákona o ARS. Spotrebiteľ môže v prípade sporov týkajúcich sa záväzkov z kúpnych zmlúv a zmlúv o službách online využiť aj platformu alternatívneho riešenia sporov on-line na základe nariadenia EP a Rady EÚ č. 524/2013 o riešení spotrebiteľských sporov online (tzv. „**platforma RSO**“), prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu online a ktorá je dostupná na webovej adrese:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>.

- 4.5 Alternatívne riešenie sporov môže v zmysle ustanovenia § 2 zákona o ARS využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov je bezodplatné, avšak oprávnená právnická osoba ARS môže požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie alternatívneho riešenia sporu vo výške maximálne päť eur vrátane dane z pridanej hodnoty.

Článok V **Záverečné ustanovenia**

- 5.1 Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť Reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia vo svojej prevádzkarni a zverejnením na svojom webovom sídle.
- 5.2 Tento reklamačný poriadok je platný od 2.1.2019.

V Žiline, dňa 2.1.2019