

## **REKLAMACE**

1. Pokud máte u nás svůj zákaznický účet, přihlaste se a ve spodní informační části stránek pečlivě vyplňte formulář v sekci Zákaznický servis - Reklamacce. Pokud zákaznický účet nemáte, postupujte stejně bez přihlášení.
2. K reklamovanému zboží přiložte kopii faktury,účtenky kterou jste obdrželi společně se zbožím, na zvláštní papír nebo náš vzor čitelně uveďte číslo Vaší objednávky, Vaše kontaktní údaje - jméno a příjmení, ulice, obec, PSČ, telefon, email a specifikujte popis závady.
3. Zboží bezpečně zabalte a zašlete doporučeně na adresu: JEM PPF s.r.o.  
Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava
4. Doba vyřízení Vaší reklamace se řídí platným reklamačním řádem.
5. Pro možnost vyřizování případných reklamací mohou zákazníci využít odběrné místo na adrese Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava po telefonické dohodě.

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek.
2. Reklamační řád obsahuje postupy při uplatnění nároku na reklamaci Kupujícího, který zakoupil zboží prostřednictvím Prodávajícího.
3. Prodávajícím je internetová prodejna [www.jemppf.cz](http://www.jemppf.cz), jejímž provozovatelem je společnost JEM PPF s.r.o., IČ 224 55 329, se sídlem Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava, emailová adresa pro vyřizování elektronické pošty [info@jemppf.cz](mailto:info@jemppf.cz), tel. +420774032332, č.b.úctu: 122455329/5500 Raiffeisenbank.
4. Kupujícím je Zákazník, který prokazatelně zakoupil zboží prostřednictvím internetové prodejny Prodávajícího.

## **Zjevné vady při převzetí zboží**

1. Podpisem dodacího listu při převzetí zboží Kupující stvrzuje, že přijal vyžádanou zásilku v neporušeném obalu.
2. Pokud je zásilka doručena Kupujícímu v porušeném obalu, Kupující zásilku od dopravce odmítne převzít s udáním důvodu porušenosti obalu, a podle stanov dopravce sepíše příslušný protokol.

### **Vrácení zboží bez udání důvodu**

1. Podle platných právních norem může Kupující zboží zakoupené prostřednictvím elektronického obchodu bez udání důvodu a jakýchkoli sankcí vrátit do 14 dnů od převzetí zboží.
2. Odstoupení od kupní smlouvy musí být Prodávajícímu prokazatelně doručeno do čtrnácti 14 dnů od převzetí zboží, a to na adresu provozovny Prodávajícího či na adresu elektronické pošty Prodávajícího.
3. Zboží musí být Prodávajícímu vráceno nepoškozené, neopotřebené a v původním obalu.
4. Ve lhůtě deseti 10 dnů od vrácení zboží Kupujícím je Prodávající oprávněn provést přezkoumání vráceného zboží, zejména za účelem zjištění, zdali vrácené zboží není poškozeno, opotřebeno, spotřebováno či částečně spotřebováno.

JEM PPF s.r.o., IČ: 224 55 329, zapsán: u KS Ostrava, oddíl C, vložka 98341 Sídlo: Lihovarská 689/40a , Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, č.ú.: 122455329/5500

Email: [info@jemppf.cz](mailto:info@jemppf.cz)

Tel: +420774032332

5. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 7.2 Obchodních podmínek vrátí Prodávající zaplacenou kupní cenu (bez nákladů vynaložených na dodání zboží) Kupujícímu nejpozději do deseti 10 dnů od skončení lhůty na přezkoumání zboží dle čl. 7.4 Obchodních podmínek, a to buď převodem na bankovní účet Kupujícího nebo poštovní poukázkou na adresu případně na účet určený Kupujícím. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit kupní cenu v hotovosti již při vrácení zboží Kupujícím.
6. Kupující bere na vědomí, že pokud zboží vrácené Kupujícím bude poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno, vzniká Prodávajícímu vůči kupujícímu nárok na náhradu škody jemu tím vzniklé. Nárok na úhradu vzniklé škody je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny. Stejně tak nárok na smluvní pokutu dle čl. 7.3 Obchodních podmínek je Prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku Kupujícího na vrácení kupní ceny.

### **Záruční doba**

1. Kupující má právo na reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím Prodávajícího po zákonem stanovenou dobu.
2. Záruční doba činí podle platného občanského zákoníku 24 měsíců, nestanoví-li zákon jinak.
3. K odeslanému zboží je vždy přikládána Prodávajícím faktura, která může sloužit zároveň jaké záruční list.
4. Záruční doba počíná běžet od převzetí zboží Kupujícím od dopravce, tzn. od data podpisu dodacího listu Kupujícím, a zároveň podpisem o převzetí zboží Kupující stvrzuje souhlas se záručními podmínkami.

### **Uplatnění reklamace**

1. Reklamaci lze uplatnit pouze na zboží prokazatelně zakoupené Kupujícím u Prodávajícího v zákonem stanovené záruční době.
2. Místem uplatnění reklamace je adresa sídla Prodávajícího, tedy JEM PPF s.r.o., Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava

### **Uplatnění reklamace registrovaným zákazníkem**

Při reklamování zboží postupuje Kupující, který je registrovaným zákazníkem, takto:

1. Kupující se přihlásí ke svému zákaznickému účtu kliknutím na odkaz "přihlásit".
2. V sekci "Můj účet" a "Mé objednávky" nalezne Kupující seznam objednávek, které v minulosti uskutečnil.
3. Kliknutím na ikonku "Zobrazit" (ikonka s lupou) otevře Kupující konkrétní fakturu, které se reklamace týká, a najde v ní řádek se zbožím, které hodlá reklamovat.
4. U vybrané položky na pravé straně řádku klikne Kupující na ikonku "Reklamovat" (zelená šipka).
5. Tímto postupem se zobrazí předvyplněný formulář "Reklamace". Kupující doplní do formuláře "Důvod reklamace", zaškrtně políčko s informací, zda je zboží rozbaleno, případně popíše do políčka pro poznámku informace o "Poškození a další detaily", opíše kontrolní kód z obrázku a odešle reklamační formulář kliknutím na tlačítko "Pokračovat".
6. Do své emailové schránky v tom okamžiku Kupující dostane informace o úspěšném přijetí reklamačního formuláře Prodávajícím a pokyny jak postupovat dále.

7. Reklamované zboží zabalí Kupující tak, aby při přepravě nemohlo dojít k jeho dalšímu poškození, do balíčku vloží informaci o čísle reklamace, které mu bude vygenerováno automaticky, a kopii příslušné faktury.

JEM PPF s.r.o., IČ: 224 55 329, zapsán: u KS Ostrava, oddíl C, vložka 98341 Sídlo: Lihovarská 689/40a , Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, č.ú.: 122455329 Email: [info@jemppf.cz](mailto:info@jemppf.cz)

Tel: +420774032332

8. Řádně zabalené zboží odešle Kupující doporučeně na adresu Prodávajícího, tedy Lihovarská 689/40a, Kunčičky, 718 00 Ostrava
9. O změnách stavu reklamace bude Kupující informován Prodávajícím emailem.
10. Stav reklamace může Kupující sledovat po přihlášení ke svému zákaznickému účtu v sekci "Můj účet" - "Mé objednávky" - "Zobrazit Vaše reklamace".

### **Uplatnění reklamace nezaregistrovaným zákazníkem**

Při reklamování zboží postupuje Kupující, který je nezaregistrovaným zákazníkem, takto:

1. V sekci "Zákaznický servis" klikne Kupující na odkaz "Reklamace".
2. Tímto postupem se zobrazí prázdný formulář "Reklamace". Kupující doplní do formuláře podle faktury, na které reklamované zboží nalezne, informace nezbytné pro správnou identifikaci Kupujícího (tedy "Jméno", "Příjmení", "Email", "Telefon", "ID objednávky", "Datum objednání") a informace o reklamovaném zboží ("Název zboží", "Kód zboží", "Množství", "Důvod reklamace", zaškrtně políčko s informací, zda je zboží rozbaleno, případně popíše do políčka pro poznámku informace o "Poškození a další detaily"), opíše kontrolní kód z obrázku a odešle reklamační formulář kliknutím na tlačítko "Pokračovat".
3. Do své emailové schránky v tom okamžiku Kupující dostane informace o úspěšném přijetí reklamačního formuláře Prodávajícím a pokyny jak postupovat dále.
4. Reklamované zboží zabalí Kupující tak, aby při přepravě nemohlo dojít k jeho dalšímu poškození, do balíčku vloží informaci o čísle reklamace, které mu bude vygenerováno automaticky, a kopii příslušné faktury.
5. Řádně zabalené zboží odešle Kupující doporučeně na adresu Prodávajícího, tedy Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava

6. O změnách stavu reklamace bude Kupující informován Prodávajícím emailem.

**Neoprávněná reklamace, zánik reklamace**

1. Pokud reklamace bude zamítnuta jako neoprávněná, hradí Kupující náklady na případnou opravu a přepravu.
2. Reklamace bude zamítnuta jako neoprávněná, pokud Kupující odešle špatně zabalenou zásilku. Dopravce za špatně zabalenou zásilku neručí. Tato zásilka bude vrácena zpět Kupujícímu bez náhrad.

**Kontaktní místo pro řešení reklamace**

Adresa sídla: JEM PPF s.r.o.

Lihovarská 689/40a, Ostrava - Kunčičky 718 00, Ostrava

Email: [info@jemppf.cz](mailto:info@jemppf.cz)

Telefon: +420774032332

JEM PPF s.r.o., IČ: 224 55 329, zapsán: u KS Ostrava, oddíl C, vložka 98341 Sídlo: Lihovarská 689/40a , Ostrava - Kunčičky, 718 00 Ostrava

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, č.ú.: 122455329/5500

Email: [info@jemppf.cz](mailto:info@jemppf.cz)

Tel: +420774032332