

# Reklamační řád společnosti JR-NET s.r.o.

Reklamační řád společnosti JR-NETs.r.o., IČO 27254437, se sídlem Dehtáry 4, 25073 Jenštejn, zapsané v obchodním rejstříku vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 107947 (dále též jen „**Reklamační řád**“).

## Čl. 1. Předmět Reklamačního řádu

- a. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále též jen „**reklamace**“) v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi zákazníky společnosti JR-NETs.r.o. na straně kupující (dále též jen „**zákazník**“) a společností JR-NETs.r.o. na straně prodávající (dále též jen „**prodávající**“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- b. Pokud zákazník uzavírá s prodávajícím kupní smlouvu v souvislosti se svým podnikáním, a nesplňuje tak definici spotřebitele dle § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tento Reklamační řád se neuplatňuje.

## Čl. 2. Podmínky a způsob uplatnění reklamace

- a. Zákazník může uplatnit reklamaci v zákaznickém centru v provozovně prodávajícího na adrese Dehtáry 4, 250 73 Jenštejn.
- b. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně nebo poštou na adresu uvedenou v písm. a) tohoto článku.
- c. Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, popř. jiným věrohodným způsobem.
- d. Zákazník je povinen při osobním převzetí zboží od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží a jeho úplnost. Při převzetí zboží od přepravce je zákazník povinen zkontrolovat i nepoškozenost obalů podle přepravního listu.
- e. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace.
- f. Proávající je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace, a jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje. Dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- g. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

### 2.1. Podmínky reklamace služeb a vyúčtování

- a. Reklamace ceny  
Lhůta k uplatnění reklamace je 2 měsíce od dodání vyúčtování, jinak právo na reklamaci zaniká. Poskytovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce od podání, pokud je nutná kooperace se zahraničním provozovatelem, pak do 2 měsíců
- b. Reklamace služby (kvality)  
Lhůta k uplatnění reklamace je 2 měsíce od vadného poskytnutí služby, jinak právo na reklamaci zaniká. Poskytovatel vyřídí reklamaci do 1 měsíce od podání, pokud je nutná kooperace se zahraničním provozovatelem, pak do 2 měsíců.

- c. Ujednání o náhradě škody a vrácení peněz  
Pokud dojde k nesprávnému vyúčtování ceny, je poskytovatel povinen vrátit přeplatek nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Pokud je služba poskytnuta vadně ( nejsou dodrženy minimální parametry nebo v případě velké trvající či velké opakující se odchylky), je poskytovatel povinen odstranit závadu a přiměřeně snížit cenu služby nebo po dohodě s uživatelem zajistit náhradní poskytnutí služby. Poskytovatel není povinen hradit uživateli škodu vzniklou vadným poskytnutím nebo přerušením služby.

### Čl. 3. Rozsah práv z vadného plnění

- a. Práva a povinnosti prodávajícího a zákazníka ohledně záruky prodávajícího za jakost zboží při převzetí a práva zákazníka z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanovením § 2161 a násl. občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále též jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
- b. Proávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal:
- I. má zboží vlastnosti, které si prodávající a zákazník ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží;
  - II. se zboží hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
  - III. je zboží v odpovídajícím množství; a
  - IV. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- c. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- d. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v písm. b) tohoto článku, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- e. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má zákazník i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má zákazník i právo od kupní smlouvy odstoupit.
- f. Neodstoupí-li zákazník od kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy zákazníkovi působilo značné obtíže.
- g. Zákazník má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace, pokud zákazník nemůže reklamaci vyřídit osobně. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné.

#### **Čl. 4. Výjimky z odpovědnosti za vady**

- a. Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
  - I. pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu;
  - II. je-li vada zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
  - III. je-li vada zboží způsobena zákazníkem, zejm. pokud vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či mechanickým poškozením zboží;
  - IV. pokud vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;
  - V. pokud jde o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží zákazníkem;
  - VI. pokud vada vznikla v důsledku nekvalifikovaného zásahu nikoliv ze strany prodávajícího;
  - VII. je-li vada způsobena používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, určenými prodávajícím nebo výrobcem; nebo

#### **Čl. 5. Informace o mimosoudním řešení sporů**

- a. Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, a to na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Česká obchodní inspekce vyřizuje návrhy na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů způsobem a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy. Pro vyloučení pochybností žádné ustanovení těchto podmínek nevylučuje možnost zákazníka obrátit se svým nárokem na civilní soud.
- b. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Dále je možné pro mimosoudní řešení spotřebitelského sporu využít platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

#### **Čl. 5 Závěrečná ustanovení**

- a. Reklamační řád byl vypracován v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.
- b. Reklamacie se vyřizují v souladu s tímto Reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.
- c. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.