

Reklamační řád

Tento reklamační řád obsahuje informace prodávajícího, spol. JMP, s.r.o., o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, ve smyslu § 2165 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

1. Prodávající odpovídá v rámci odpovědnosti za vady za to, že jím prodané zboží má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá. Zejména pak odpovídá za prokazatelné výrobní nebo materiállové vady, které brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícími a za vady, které se vyskytnou po jeho převzetí v zákonné záruční době. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží a činí 24 měsíců, pokud není u konkrétního zboží uvedena delší záruční lhůta. U použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení a na toto zboží poskytuje zkrácenou záruku v délce 12 měsíců. Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při jeho převzetí. Práva z vadného plnění zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

2. Kupující nemá práva z vadného plnění a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním, c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícími, d) v případě nevhodné kombinace výrobků, na kterou byl kupující předem upozorněn a jejichž výrobu výslovně odsouhlasil, nebo e) vyplývá-li to z povahy věci. Jedná se zejména o případy běžného opotřebení, nevhodného ošetření, vlivu povětrnostních podmínek (např. zvýšená vlhkost), instalace na nerovný podklad vč. neodborné manipulace, mechanického poškození, nesprávného používání nebo údržby (tj. v rozporu s pokyny prodávajícího např. u lůžek a jejich součástí vrzání z důvodů nerovné podlahy, neprovádění pravidelného servisu, nedotažení spojovacích prvků apod.), neodborného zásahu nebo nerespektování návodu na použití.

3. Reklamaci u přírodního dřeva nelze uplatnit na přirozené vzhledové odlišnosti, např. odklon a hustota vláken, nevypadavé suky, rozdíly v přirozeném zabarvení apod. Jakost obvyklá odpovídá jakosti předváděných vzorků jednotlivých typů nábytku na prodejních prodávajícího (výrobce). Vadou zboží nejsou rozdíly rozměru v rámci tolerance norem (např. postele a matrace ČSN EN 1334). Místem uplatnění reklamace je prodejna, ve které bylo reklamované zboží zakoupeno, nebo kterákoli jiná provozovna prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží. Reklamace musí být kupujícími uplatněna osobně nebo písemně (poštou, e-mailem) s prokázáním, že mu náleží právo uplatnit práva z vadného plnění, tj. kupující doloží zejména datum koupě, a to buď předložením dokladu o zakoupení zboží, potvrzení o záruce za jakost (záruční list), popř. skutečnost, že zboží zakoupil u prodávajícího (u prodávajícího v České republice) prokáže jiným věrohodným způsobem. V případě pochybností je kupující povinen prokázat okamžik (den) nákupu zboží (jeho převzetí) u prodávajícího tak, aby prodávající měl možnost posoudit, že záruční doba neskončila. Při uplatnění práva z vadného plnění kupující uvede, jaké právo požaduje, prodávající uplatněné právo zaznamená v reklamačním protokolu. Právo uplatněné kupujícími z titulu vadného plnění nemůže kupující jednostranně měnit.

4. K uplatnění práva z vadného plnění je nutné, aby kupující v záruční době vytkl (popsal) vady, které zboží má, a to například označením vadné vlastnosti nebo popsáním projevu vady (u viditelných vad s doložením např. fotodokumentace či videa). K posouzení reklamované vady je nutné, aby kupující předal prodávajícímu zboží s vytknutou vadou (nejlépe v okamžiku zahájení reklamačního řízení), u objemných či zamontovaných výrobků se posouzení provádí po dohodě s prodávajícím prohlídkou u kupujícího, pokud není z popisu vady či fotodokumentace vada zřejmá. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost. Vady v kompletnosti nebo druhu zboží kupující reklamuje bez odkladu po převzetí zboží.

5. Nemá-li zboží vlastnosti (jakost), za které prodávající kupujícímu odpovídá, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze jeho součásti, může kupující 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 kupující právo na bezplatné odstranění vady.

6. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

7. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující 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 zjednáání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.

8. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat. Prodávající nebo jím pověřený pracovník dle charakteru reklamované vady rozhodne o reklamaci ihned, nejdéle do 3 pracovních dnů ve složitých případech. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba pro odborné posouzení vady (dle povahy vady a zboží). Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakter vytykané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace i způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. V zastoupení prodávajícího a na jeho odpovědnost bude reklamaci (dle charakteru vady) vyřizovat prodávajícím pověřená osoba (zpravidla výrobce).

9. Kupující je povinen reklamované zboží předat prodávajícímu kompletní, pokud je to důležité pro posouzení vady. Prodávající je oprávněn zamítnout reklamaci z důvodu hygienického znečištění včetně např. zapáchání výrobku.

10. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání / doručení zboží prodávajícímu. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení. S výslovným souhlasem kupujícího lze dohodnout delší termín vyřízení reklamace u výrobků, které mají výrazně delší dodací lhůty než je 30 dnů, maximálně však 3 měsíce. Po uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace má kupující nárok na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny reklamovaného zboží. Lhůta na vyřízení reklamace neběží, pokud kupující neposkytuje součinnost a to po dobu, po kterou neumožní nakládat prodávajícímu s vadným zbožím za účelem odstranění vady nebo není možné kupujícího kontaktovat za účelem vyřizování reklamace.

11. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněné reklamace. Dopravu reklamovaného zboží větších rozměrů k prodávajícímu zajišťuje kupující, pokud se s prodávajícím nedohodne jinak. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, případně na příslušný soud. U neoprávněných reklamací uhradí kupující prodávajícímu náklady spojené s cestou na odborné posouzení předmětu reklamace v nejnižším nutném rozsahu dle aktuálního ceníku služeb.

12. Při vyřizování reklamace u smluvní prodloužené záruky za jakost, která je poskytována u vybraného zboží, se postupuje podle jednotlivých smluvních ujednání prodloužené záruky.

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u společnosti JMP, s.r.o. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád se použije pouze v těch případech, kdy je kupujícím spotřebitel ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Pokud je v některém z výše uvedených bodů rozpor se zákonnou úpravou chránícího spotřebitele (např. při změně zákona může zákonná úprava chránit koncového spotřebitele lépe, než je tomu dáno tímto řádem), poté se práva z vadného plnění řídí právní úpravou pro spotřebitele výhodnější.

Ohradní 14
Praha 4 - Michle
140 00
tel.: 241 485 855
mobil: 733 555 561
michle@jmp.cz

Radlická 10 (Anděl)
Praha 5 - Smíchov
150 00
tel.: 251 510 480
mobil: 733 555 562
jmp@jmp.cz

Masná 1
Brno
602 00
tel.: 541 216 395
mobil: 733 555 563
brno@jmp.cz

Masarykova 791
Valašské Meziříčí
757 01
tel.: 571 613 555
mobil: 733 555 564
valmez@jmp.cz