

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Tento reklamační řád je vystaven společností Jowin s.r.o., se sídlem Pražská 123, 503 15 Nechanice, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, IČO: 25937561, DIČ: CZ25937561 tel. 777 713 323, email: [info@jowin.cz](mailto:info@jowin.cz) (dále jen „Prodávající“).

2. Tento reklamační řád obsahuje informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) v souvislosti s kupními smlouvami uzavřenými mezi zákazníkem a Prodávajícím, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Podmínky a způsob uplatnění reklamace

1. Zákazník může uplatnit reklamaci v sídle společnosti..

2. Zákazník uplatňuje reklamaci osobně, poštou na adrese sídla společnosti, nebo emailem na adrese [info@jowin.cz](mailto:info@jowin.cz). Nákup reklamovaného zboží prokazuje zákazník nákupním dokladem.

3. 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.

4. Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodávající je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny (zejména vyhláška č. 91/1984 Sb., o opatřeních proti přenosným nemocem).

5. Prodávající je povinen zákazníkovi vydat písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamace a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

6. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Rozsah práv z vadného plnění

1. 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. zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

2. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník zboží převzal

je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti

zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

5. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené výše, může zákazník požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale 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.

6. 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.

7. 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.

8. Právo z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

9. Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží . To neplatí:

- a. u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b. na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, nebo
- c. vyplývá-li to z povahy věci.

10. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo:

- a. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b. na odstranění vady opravou věci,
- c. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d. odstoupit od smlouvy.

#### Závěrečná ustanovení

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Reklamacie se vyřizují v souladu s tímto reklamačním řádem, občanským zákoníkem, zákonem o ochraně spotřebitele a dalšími příslušnými právními předpisy.

. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.3.2020.