

REKLAMAČNÍ ŘÁD – JAKES INVEST

E-SHOP

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího, společnosti JAKES INVEST s.r.o., IČO: 02819759, se sídlem Radimova 2342/36, Břevnov, 169 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 222389 (dále „**JAKES INVEST**“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží zakoupeného od JAKES INVEST zákazníkem (dále „**Zákazník**“).
- 1.2. Zákazník je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami JAKES INVEST (dále „**VOP**“) ještě před objednáním zboží. Zároveň Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout JAKES INVEST potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o dobu, kdy Zákazník neposkytl JAKES INVEST požadovanou součinnost.
- 1.3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od JAKES INVEST Zákazník souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
- 1.4. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi obsaženými ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.

2. Záruka za jakost

- 2.1. Jako doklad o záruce vystavuje JAKES INVEST ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruční lhůty, cena, množství, sériové číslo).
- 2.2. Na výslovnou žádost Zákazníka poskytne JAKES INVEST záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha zboží, vydává JAKES INVEST namísto záručního listu Zákazníku doklad o zakoupení zboží obsahující veškeré potřebné údaje.
- 2.3. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku nutné, JAKES INVEST v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu JAKES INVEST zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Zákazníka, která se ke koupi zboží váží.

3. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

- 3.1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění (dále „**záruční lhůta**“) začíná běžet dnem převzetí zboží Zákazníkem, tj. dnem uvedeným na dokladu o zakoupení či na záručním listě.
- 3.2. Záruční lhůta je u nového (včetně rozbaleného) zboží 24 měsíců. V případě užívaného zboží stanoví záruční lhůtu předem JAKES INVEST, užívané zboží je vždy jako takové označeno. JAKES INVEST neposkytuje záruku za ujmu, není-li výslovně ujednáno jinak.
- 3.3. Pro Zákazníka, který je podnikatel, může být záruční lhůta upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Daná informace je u zboží v takovém případě výslovně uvedena a Zákazník je na ni upozorněn.
- 3.4. Záruční lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala, a o příslušný počet měsíců později. Délka záruční lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v prodejně JAKES INVEST a je vyznačena na dokladu o zakoupení.

3.5. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.

3.6. V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběžící nová záruční lhůta, rozhodující je záruční lhůta počínající běžet dnem převzetí reklamovaného zboží Zákazníkem.

4. Jakost při převzetí

4.1. JAKES INVEST odpovídá Zákazníku za to, že zboží při jeho převzetí nemá vady. Zejména JAKES INVEST odpovídá Zákazníku za to, že v době, kdy Zákazník zboží převzal,

- a. zboží má vlastnosti, které si obě strany ujednaly, a chybí-li takové ujednání, má vlastnosti, které JAKES INVEST nebo výrobce popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě prováděné reklamy;
- b. zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití JAKES INVEST uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
- c. zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a to v přípustné odchylce dle VOP;
- d. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

4.2. Projeví-li se vada na zboží v průběhu šesti (6) měsíců od převzetí zboží Zákazníkem, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí Zákazníkem, pokud JAKES INVEST neprokáže opak.

4.3. Zákazník bere na vědomí, že:

- a. některé zboží v sortimentu JAKES INVEST je zboží spotřební, určené k okamžité spotřebě, či ke spotřebě v následujících týdnech či měsících, v takovém případě platí, že lze práva z vadného plnění uplatnit pouze za podmínek a ve lhůtách stanovených výrobcem nebo dovozcem takového zboží, které jsou zpravidla obsaženy na obalech zboží, popř. písemně sděleny ze strany JAKES INVEST Zákazníkovi;
- b. je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál, bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání max. 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo Zákazníka reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Zákazník však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebování zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměřovat s životností.

4.4. Smluvní záruka za jakost není poskytována, není-li mezi JAKES INVEST a Zákazníkem sjednáno jinak.

5. Záruční podmínky

5.1. Kontrola zboží při převzetí: Zákazník při osobním převzetí od JAKES INVEST zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

5.2. Zákazník při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků a neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu.

5.3. Zákazník dále v den převzetí zkontroluje, že zboží je kompletní, zejména že balení zboží obsahuje vše, co obsahovat má.

5.4. Veškeré nesrovnalosti je třeba nahlásit při osobním převzetí v prodejně JAKES INVEST, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce, nebo je vždy možné nahlásit nesrovnalosti na e-mail obchod@mjakes.cz nebo telefonicky na tel. číslo +420 608 411 090. V případě nesrovnalostí při převzetí zboží od přepravce JAKES INVEST doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození a obalu.

Zákazník je vždy oprávněn v případě nesrovnalostí převzetí zásilky odmítnout.

5.5. Těmito ujednáními není dotčena zákonná záruční lhůta. Dodatečná reklamáce neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá Zákazníka práva zboží reklamovat, dává však *JAKES INVEST* možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

6. Uplatnění reklamáce

6.1. Zákazník může reklamaci uplatnit osobně v jakémkoliv prodejně *JAKES INVEST*.

6.2. Dále je možné reklamovat zboží korespondenčně, a to zasláním reklamovaného zboží s viditelným označením „REKLAMACE“ na následující adresu:

JAKES INVEST s.r.o

Radimova 2342/36, Břevnov, 169 00 Praha 6

6.3. Pokud není s ohledem na povahu reklamovaného zboží jeho fyzické předání, nebo zaslání možné (zejména v případě zboží, které se stává součástí jiné věci), *JAKES INVEST* se Zákazníkem se dohodnou na dalším postupu reklamáce, i tehdy se však vždy přiměřeně použije tento Reklamační řád.

6.4. Při uplatnění reklamáce Zákazník odevzdává *JAKES INVEST* reklamované zboží vždy včetně případného kompletního příslušenství.

6.5. *JAKES INVEST* doporučuje při uplatnění reklamáce přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží, podrobný popis závady a dostatečné kontaktní údaje Zákazníka (zejm. zpáteční adresa a tel. číslo). Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

6.6. *JAKES INVEST* taktéž doporučuje zvolit si při uplatnění reklamáce požadovaný způsob vyřízení reklamáce (oprava, výměna, dobropis). V případě potřeby *JAKES INVEST* na nevhodnost volby Zákazníka upozorní a navrhne vhodný způsob (zejména v případě, kdy Zákazník vyžaduje způsob týkající se odstranitelné vady, ale *JAKES INVEST* zjistí, že se jedná o vadu neodstranitelnou). Pokud Zákazník nezvolí způsob vyřízení reklamáce v *JAKES INVEST* dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě, zvolí jej *JAKES INVEST*.

6.7. *JAKES INVEST* vydá Zákazníku písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamáce, v případě osobního uplatnění je potvrzení předáno ihned.

6.8. Zákazník si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení Zákazníka od smlouvy bude Zákazníku vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

7. Výluky z reklamáce

7.1. Odpovědnost *JAKES INVEST* za vady se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci. U zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

7.2. Záruka se dále nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

- mechanickým poškozením zboží,
- elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
- používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo *JAKES INVEST* nebo výrobcem určeno,

d. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

e. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

f. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

g. úpravou zboží Zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy,

h. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;

i. prokazatelně nesprávným užíváním zboží či v důsledku neodborného zásahu třetí osobou.

7.3. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Zákazníkem a *JAKES INVEST* výslovně dohodnuty, vymíněny Zákazníkem nebo deklarovány *JAKES INVEST*, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

8. Informace o použití a instalaci produktů

8.1. K výrobkům, které to svojí povahou vyžadují, přikládá prodejce návod k montáži / k použití / k péči o zboží v češtině. V případě že v dodávce návod chybí, nebo nejsou informace v něm obsažené pro Zákazníka dostatečné, může Zákazník o chybějící informace požádat *JAKES INVEST* a ten mu nezbytné informace bez zbytečného odkladu poskytne.

8.2. *JAKES INVEST* doporučuje pro všechny jím dodávané produkty instalaci kvalifikovaným odborníkem. Montáž obvykle vyžaduje určitou zručnost a zkušenost. Musí být provedena výhradně podle pokynů v tomto návodu a s respektem k obecným znalostem o montáži tohoto typu zařízení.

8.3. V případě, že při montáži nebude dodržen postup z návodu, nebo bude jinak nestandardně postupováno, zříká se *JAKES INVEST* odpovědnosti za vady na zboží a způsobené škody. Montáž zařízení na jiný model vozu, než pro který je určeno, není doporučena a v případě poškození zařízení, nebo automobilu se prodejce zříká jakékoliv odpovědnosti.

8.4. *JAKES INVEST* nezodpovídá za jakákoliv pozdější poškození zařízení nebo automobilu, vzniklá v důsledku nesprávné nebo nekvalitní instalace, nebo v důsledku používání nesprávným, nevhodným, či návodem nepovoleným způsobem. Je-li výrobek při provozu poškozen, nesmí být nadále používán. Před instalací je Zákazník povinen, je-li to v dané situaci možné, si prohlédnutím zkontrolovat, zda je dodaný výrobek nepoškozený a je určen pro jeho vozidlo.

9. Testování závady

9.1. Zboží předané k reklamaci bude v případě potřeby testováno pouze na závadu uvedenou Zákazníkem v rámci reklamáce. Pro uvedení závady *JAKES INVEST* doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

9.2. Bude-li reklamáce zamítnuta a v případě, že Zákazník souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného příslušným servisem.

9.3. Před provedením placené opravy bude Zákazník informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu Zákazníka (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po obdržení informací dle předchozí věty.

9.4. Je-li Zákazník podnikatel a bude-li reklamáce zamítnuta, bere Zákazník na vědomí, že je *JAKES INVEST* oprávněn přefakturovat Zákazníku náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu dle ceníku daného autorizovaného servisu.

9.5. Odmítnutí přijetí do reklamáce je možné z důvodu pro znečištění zboží – *JAKES INVEST* má právo odmítnout přijetí zboží do reklamáce v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní

předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamacionímu řízení.

10. Vyřízení reklamace

10.1. Zákazník – spotřebitel

10.2. V souladu s ustanovením § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

10.3. Je-li Zákazník spotřebitel, *JAKES INVEST* rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady, přiměřená podle druhu zboží.

10.4. Reklamaci včetně odstranění vady *JAKES INVEST* vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení však nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na zboží skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

10.5. Zákazník – podnikatel

10.6. Je-li Zákazník podnikatel, *JAKES INVEST* se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude Zákazník podnikatel informován na kontaktní e-mail.

11. Společná ustanovení

11.1. *JAKES INVEST* vydá Zákazníku písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace (dále „výdejní protokol reklamace“).

11.2. O vyřízení reklamace *JAKES INVEST* informuje Zákazníka telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud byla reklamace uplatněna osobně, je Zákazník po vyřízení reklamace případně povinen převzít zboží v prodejně *JAKES INVEST*, ve které reklamaci uplatnil. Pokud byla reklamace uplatněna korespondenčně, bude případně po jejím vyřízení zboží automaticky zasláno na zpáteční adresu Zákazníka, kterou Zákazník uvedl při zaslání reklamovaného zboží *JAKES INVEST*.

11.3. Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruční lhůta o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl Zákazník o vyřízení informován.

11.4. 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. K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace, cena expresní přepravy a další obdobné náklady. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce záruční lhůty.

11.5. Zákazník je povinen zkontrolovat přebírané zboží a jeho soulad s výdejním protokolem reklamace. Zákazník dále zkontroluje, že zboží je kompletní, tj. že balení zboží obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

11.6. Zákazník je povinen převzít zboží z vyřízené reklamace bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne, kdy byl informován o vyřízení reklamace – tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od uplatnění reklamace. V případě, že zboží není Zákazníkem převzato nejpozději posledním dnem uvedené lhůty, může *JAKES INVEST* účtovat po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení s převzetím zboží. Pro odstranění pochybností se

za zboží z vyřízené reklamace považuje i zboží, za které bylo reklamované zboží vyměněno v rámci reklamace.

11.7. Pokud si Zákazník nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení reklamace informován, vyhrazuje si *JAKES INVEST* právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

11.8. Při výdeji zboží či proplacení dobropisu v hotovosti po vyřízení reklamace je Zákazník povinen předložit doklad, na základě kterého bylo zboží přijato do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může *JAKES INVEST* či její smluvní partner odmítnout zboží vydat či proplatit dobropis. Je-li Zákazník právnická osoba, pak dojde k výdeji zboží či proplacení dobropisu pouze statutárním orgánem dané právnické osoby či osobě, která se prokáže příslušnou plnou mocí s úředně ověřeným podpisem.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Práva Zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

12.2. Tento Reklamační řád je platný od 24/09/2022.

12.3. Tento Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách *JAKES INVEST* www.mjakes.cz a v sídle *JAKES INVEST*.