

## PRO SPOTŘEBITELE

### 1. Úvod a definice pojmů

- 1.1. Tento reklamační řád byl zpracován dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“) u něhož jsou uplatňována práva spotřebitele z odpovědnosti za vadné plnění (dále jen „reklamační“).
- 1.2. Prodávající je obchodní společnost JUB akciová společnost, se sídlem Milevsko, Masarykova 265, IČ 00511447, zapsaná pod spisovou značkou B 50 v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (dále jen „prodávající“).
- 1.3. Spotřebitel je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá kupní smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná (dále jen „kupující“).
- 1.4. Tento reklamační řád navazuje na všeobecné obchodní podmínky prodávajícího pro spotřebitele a nestanoví-li tento reklamační řád výslovně jinak, použijí se současně i všeobecné obchodní podmínky prodávajícího pro spotřebitele.

### 2. Reklamační

- 2.1. Reklamací může kupující uplatnit na kterékoliv provozovně prodávajícího či u jeho zástupce – příslušného regionálního technického a obchodního poradce.
- 2.2. Zjistí-li kupující vadu zboží, je povinen přerušit jeho další zpracování či prodej, uskladnit ho odděleně od ostatního zboží a umožnit jeho kontrolu prodávajícím. Při reklamaci aplikovaných výrobků musí kupující navíc předložit dokumentaci postupu jejich nanesení, resp. aplikace (stavební deník zhotovitele, zápisy dozoru apod.).
- 2.3. Za situace, kdy je potřeba zboží zaslat prodávajícímu, si kupující ve vlastním zájmu vede tak, aby bylo zboží zabaleno do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy zboží, a to včetně veškerého příslušenství a označí zásilku příslušnými symboly.
- 2.4. Prodávající je povinen kupujícímu vydat písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamační a jaký způsob vyřízení reklamační kupující požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamační.
- 2.5. Prodávající 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. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Prodávající o řádném vyřízení reklamační kupujícího informuje a vyzve ho k převzetí zboží.
- 2.6. Běh lhůty pro vyřízení reklamační je pozastaven v případě, že prodávající neobdržel veškeré podklady potřebné pro vyřízení reklamační (části zboží, jiných podkladů apod.). Prodávající je povinen si vyžádat doplnění podkladů od kupujícího v nejkratší možné době. Lhůta je od tohoto data pozastavena až do dodání vyžádaných podkladů kupujícího.
- 2.7. V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny zboží je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na jeho bankovní účet nebo mu je předána v hotovosti na pokladně v sídle prodávajícího nebo na některé z jeho provozoven.

### 3. Řešení sporů

- 3.1. Kupující a prodávající mají povinnost veškeré spory řešit smírně. Pro případy, kdy se smírného řešení nepodaří dosáhnout, se kterákoliv ze smluvních stran může obrátit na místně a věcně příslušný soud.
- 3.2. Kupující má dále možnost podat návrh na mimosoudní řešení sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Subjektem, který je oprávněn k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, je Česká obchodní inspekce. Bližší informace jsou dostupné na webových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
- 3.3. Kupující má možnost u zboží zakoupeného online zahájit také mimosoudní řešení sporu online prostřednictvím evropské platformy mimosoudního řešení sporů online dostupné na webové stránce [ec.europa.eu/consumers/odr/](http://ec.europa.eu/consumers/odr/).
- 3.4. Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu u České obchodní inspekce se zahajuje výlučně na návrh kupujícího, a to pouze v případě, že se spor prokazatelně nepodařilo s prodávajícím vyřešit přímo. Návrh lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy kupující uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Náklady spojené s mimosoudním řešením sporu u České obchodní inspekce si nese kupující i prodávající sám. Po dobu trvání mimosoudního řešení sporu u České obchodní inspekce neběží ani nezačnou běžet promlčecí lhůty podle občanského zákoníku.

### 4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Účinnost tohoto reklamačního řádu nastává dnem 1. dubna 2016.
- 4.2. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.