

Informace pro spotřebitele

dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

..

Společnost JURA Czech s.r.o., IČ: 24241881, se sídlem Praha 9, Poděbradská 1020/30, PSČ 19000 (dále jen „společnost JURA“) tímto poskytuje zákazníkům-spotřebitelům informaci o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění ve smyslu § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Tato informace se vztahuje výhradně na případy, kdy společnost JURA spotřebitelům prodává výrobky nebo poskytuje služby; pro účely této informace se věci rozumí též plnění poskytované v rámci služeb, které byly předmětem smlouvy o dílo, tedy jakoukoli opravu, úpravu a údržbu věci.

Reklamaci opravy přístroje uplatňuje spotřebitel osobně v servisním centru společnosti JURA na adrese Praha 9, Poděbradská 1020/30, PSČ 19000 nebo prostřednictvím servisního formuláře na webových stránkách www.jurakavovar.cz

- Společnost JURA odpovídá spotřebiteli, že věc při převzetí nemá vady, zejména že v době, kdy spotřebitel věc převzal,
- a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost JURA nebo výrobce popsal nebo které spotřebitel očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití společnost JURA uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Nemá-li věc výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může spotřebitel 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 spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu společnost JURA nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že společnost JURA nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednaná náprava spotřebiteli působila značné obtíže. Spotřebitel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat společnosti JURA.

Projeví-li se vada v průběhu **šesti měsíců** od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí (tzv. zákonná záruka). Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. To neplatí u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána; na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním; u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí spotřebitelem, nebo vyplývá-li to z povahy věci.

Vyřídí-li společnost JURA reklamaci spotřebitele dodáním nového bezvadného zboží, neběží od tohoto okamžiku nová reklamační lhůta 24 měsíců. Jestliže oprava zahrnuje vedle práce i výměnu nefunkčního dílu za náhradní, pak cena tohoto náhradního dílu představuje jeho kupní cenu a společnost JURA odpovídá za vady náhradního dílu jako prodávající.

Připouští-li to povaha koupě či poskytnuté služby, má spotřebitel právo, aby byla věc před ním přezkontrolována nebo aby byly předvedeny její funkce.

Byla-li vada vytknuta oprávněně, náleží spotřebiteli náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, spotřebitel je povinen náhradu uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Byla-li vada vytknuta oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou spotřebitel nemůže vadou věc užívat.

Požádá-li o to spotřebitel, potvrdí mu společnost JURA v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění. Společnost JURA má povinnosti z vadného plnění nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. V potvrzení uvede i své jméno, sídlo a identifikující údaj, popřípadě i další údaje potřebné ke zjištění jeho totožnosti. Je-li to potřebné, vysvětlí společnost JURA v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí. V potvrzení společnost JURA zároveň uvede, že další práva spotřebitele, která se ke koupě věci vážou, nejsou dotčena. Nesplnění těchto povinností není na újmu platnosti potvrzení.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je společnost JURA povinna přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Společnost JURA je povinna spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Společnost JURA nebo jí pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby 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 společnost JURA se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

V případě, že dojde mezi zhotovitelem a zákazníkem – spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, web adr.coi.cz.
*zakroužkujte vybranou možnost