

Informace pro spotřebitele a reklamační řád  
(dále jen jako „reklamační řád“)

J.P.N. Cars spol. s r.o.

IČ: 253 03 147

Sídlem: Hviezdoslavova 1187/57, Slatina, 627 00 Brno

(dále jen „Společnost“)

I.

Úvodní ustanovení

- /1/ Tento reklamační řád upravuje: (i) postup a práva spotřebitele v případě uplatňování práv z vadného plnění - reklamační řád pro spotřebitele, (ii) práva spotřebitele ke zboží s digitálním obsahem.
- /2/ Reklamační řád poskytuje zákazníkovi (kupujícímu, objednateli) spotřebiteli informace o podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (reklamace) spolu s údaji o tom, kde a jakým způsobem lze reklamaci uplatnit. Prostřednictvím tohoto reklamačního řádu poskytuje Společnost zákazníkovi informace v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění.
- /3/ Spotřebitelem je pro účely tohoto reklamačního řádu v souladu s § 419 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.
- /4/ Za spotřebitele NENÍ pro účely tohoto reklamačního řádu považován zákazník, který v rámci své objednávky zboží (motorového vozidla) /zakázky na opravu uvedl v jakékoliv související dokumentaci IČ (identifikační číslo podnikatele).
- /5/ Odkazuje-li tento reklamační řád na zákazníka, rozumí se tím vždy zákazník spotřebitel.
- /6/ Reklamace musí být vždy uplatněna dle tohoto reklamačního řádu, se kterým je zákazník povinen se seznámit.
- /7/ Reklamační řád je zákazníkovi k dispozici v prostorách příjmu zakázek a objednávek na provozovně Společnosti a na www stránkách Společnosti : <https://jpn cars.cz> .
- /8/ Uzavřením smlouvy zákazníkem se Společností (kupní smlouva, smlouva o dílo atd.) vyjadřuje zákazník souhlas s tímto reklamačním řádem a potvrzuje, že se s ním seznámil.
- /9/ Zákazník je povinen se s reklamačním řádem seznámit před učiněním objednávky nebo předáním zakázky k opravě v provozovně Společnosti nebo před učiněním objednávky nebo předáním zakázky k opravě telefonicky nebo prostřednictvím online objednávky (včetně objednávky náhradních dílů či nového motorového vozidla).
- /10/ Práva zákazníka vyplývající ze zákonných ustanovení nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.
- /11/ Zbožím je v tomto reklamačním řádu míněno zboží zakoupené u Společnosti, zejména, nikoliv výlučně motorová vozidla a náhradní díly na motorová vozidla.
- /12/ Poskytne-li Společnost v rámci smlouvy o dílo náhradní díly či jiné doplňky, použijí se na ně zákonná ustanovení kupní smlouvy a tento reklamační řád ohledně prodeje zboží zákazníkovi.

## II.

### Odpovědnost za vadné plnění při koupi zboží

/1/ Společnost odpovídá za vady koupeného zboží v rozsahu vymezeném závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními § 2099 a násl. OZ.

/2/ Společnost odpovídá zákazníkovi za to, že zboží při převzetí nemá vady a že při převzetí:

1. zboží odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
2. zboží je vhodné k účelu, pro který jej zákazník požaduje a s nímž Společnost souhlasí;
3. zboží je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
4. zboží je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
5. zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná ze strany Společnost nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením;
6. zboží je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat, vyjma užití zboží v rámci opravy a smlouvy o dílo, a

/3/ Vlastnosti výše pod písm. d), e), f) a g) neplatí, pokud Společnost zákazníka před uzavřením smlouvy zvláště upozornila, že se některá vlastnost zboží liší a zákazník s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil. Společnost odpovídá zákazníkovi také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena ze strany Společnosti nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena zákazníkem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytla Společnost nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.

/4/ Zákazník je povinen bezprostředně po převzetí zboží či díla provést jeho prohlídku.

/5/ Připouští-li to povaha koupě, má zákazník právo, aby bylo zboží před ním přezkoumáno nebo aby byly předvedeny jeho funkce.

## III.

### Způsob a místo uplatnění reklamace

/1/ Zákazník má právo uplatnit reklamaci osobně v sídle a provozovně Společnosti na adrese Hviezdoslavova 1187, Slatina, 627 00 Brno, a to v provozní době provozovny Společnosti. Zákazník má právo uplatnit reklamaci dle věty první tohoto odstavce též písemně v provozní době provozovny Společnosti.

/2/ Společnost zajistí v provozovně vždy po celou dobu provozní doby přítomnost pracovníka, který je pověřen vyřizováním reklamací.

/3/ Zákazník je povinen při reklamaci podrobně popsat reklamovanou vadu a zvolit si způsob vyřízení reklamace v souladu se smlouvou případně OZ.

/4/ Zákazník je povinen na vlastní náklady přistavit motorové vozidlo za účelem přezkoumání tvrzené vady, a to do provozovny Společnosti. Stejně tak je zákazník povinen

v případě nákupu náhradního dílu přistavit vozidlo s dokladem o nákupu náhradního dílu a dokladem o odborné montáži náhradního dílu do vozidla, do provozovny Společnosti. Zákazník je povinen při řešení reklamace postupovat dle pokynů Společnosti.

/5/ Společnost vydá zákazníkovi při uplatnění reklamace písemné potvrzení obsahující bližší údaje o uplatnění a obsahu reklamace, tedy datum uplatnění reklamace, popis projevu vady, jak jen uvedl zákazník, jaký způsob vyřízení reklamace zákazník požaduje, předběžný odhadovaný termín ukončení reklamačního řízení a kontaktní údaje zákazníka pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

/6/ Společnost si v odůvodněných případech vyhrazuje právo navrhnout změnu postupu vyřízení reklamace, o čemž zákazníka řádně informuje.

#### IV.

##### Lhůty pro uplatnění reklamace

/1/ Reklamaci musí zákazník u Společnosti uplatnit bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

/2/ Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

/3/ Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí u nového zboží.

/4/ V případě prodeje použitého zboží je zákazník oprávněn uplatnit právo z vady, která se na použitém zboží projeví v době jednoho roku od jeho převzetí.

/5/ 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 ohledně vady, pro kterou byla nižší cena ujednána; na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním; u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo vyplývá-li to z povahy věci. Jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

/6/ Na originální náhradní díly poskytuje Společnost záruku v souladu s požadavky jejich jednotlivých dodavatelů.

#### V.

##### Práva z vadného plnění

/1/ Práva z vadného plnění se řídí OZ, zejména § 2099 až § 2117 a také § 2165 až § 2174.

/2/ Má-li zboží vadu, může zákazník požadovat její odstranění. Podle své volby zákazník může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, 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.

/3/ Právo na dodání nové věci, 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 smlouvy odstoupit.

/4/ Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

1. Společnost vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s čl. V. odst. 2 a 3;
2. se vada projeví opakovaně;
3. je vada podstatným porušením smlouvy; nebo
4. je z prohlášení Společnosti nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.

/5/ Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

/6/ Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Společnosti.

/7/ Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

/8/ Vyřídí-li Společnost reklamaci zákazníka dodáním nového bezvadného zboží, neběží od tohoto okamžiku nová reklamační lhůta. Jestliže oprava zahrnuje vedle práce i výměnu nefunkčního dílu za náhradní, pak cena tohoto náhradního dílu představuje jeho kupní cenu a Společnost odpovídá za vady náhradního dílu jako prodávající.

/9/ Byla-li vada vytknuta oprávněně, náleží zákazníkovi náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva, zákazník je povinen náhradu uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

/10/ Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena a zákazník o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se Společnost se zákazníkem nedohodne na delší lhůtu. Lhůta k vyřízení reklamační počíná běžet až od okamžiku, kdy zákazník poskytne/doručí reklamované zboží Společnosti. Lhůta pro vyřízení reklamační neběží po dobu, po kterou zákazník neposkytne Společnosti pro vyřízení reklamační nezbytnou součinnost.

/11/ Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamační vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je zákazník požadoval. Po marném uplynutí lhůty podle tohoto odstavce může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

/12/ Společnost vydá zákazníkovi potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamační včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání a v případě zamítnutí reklamační, písemné odůvodnění zamítnutí reklamační. Je-li pro provedení opravy na základě reklamační zákazníka určena ze strany Společnosti třetí osoba, vztahuje se tato povinnost i na tuto osobu.

## VI.

### Práva ke zboží s digitálním obsahem

/1/ Výše uvedená práva a povinnosti se vztahují i na koupi zboží, jejímž předmětem je zboží s digitálními vlastnostmi, když za zboží s digitálními vlastnostmi je považováno veškeré zboží, které obsahuje digitální obsah či digitální službu nebo je s takovou službou propojeno,

a to takovým způsobem, že bez přítomnosti digitální služby/obsahu, by takové zboží nemohlo plnit svou funkci (dále jen „zboží s digitálními vlastnostmi“).

/2/ U zboží s digitálními vlastnostmi Společnost zabezpečí, aby měl zákazník k dispozici aktualizace digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, dle ujednání ve smlouvě uzavřené mezi Společností a zákazníkem.

/3/ Vedle ujednaných aktualizací Společnost zabezpečí aktualizace nezbytné k tomu, aby si zboží uchovalo své počáteční vlastnosti (§ 2161 OZ), jejich dostupnost a současně Společnost zajistí, že na jejich dostupnost bude zákazník upozorněn:

1. Po dobu dvou let, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, a je-li ujednáno poskytování po dobu delší dvou let, po celou tuto dobu.

2. Po dobu, po kterou to zákazník může rozumně očekávat, mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytnuty jednorázově; to se posoudí podle druhu a účelu věci, povahy digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a s přihlédnutím k okolnostem při uzavření smlouvy a povaze závazku.

Uvedené povinnosti Společnost nemá v případě, že byl zákazník před uzavřením smlouvy zvláště upozorněn na to, že aktualizace poskytovány nebudou a zákazník s tím před uzavřením smlouvy vyslovil souhlas.

/4/ Má-li být dle smlouvy poskytován digitální obsah či služba digitálního obsahu soustavně po určité období, má zákazník práva z vad, které se na nich objeví během dvou let od převzetí. Má-li být ovšem digitální obsah či služba digitálního obsahu poskytována déle než dva roky, může zákazník vadu reklamovat po celé delší období. V případě vad vyskytnuvších se během tohoto období se má za to, že digitální obsah/služba digitálního obsahu jsou poskytovány vadně a je na Společnosti prokázat opak.

/5/ Bližší informace o charakteru, funkčnosti, kompatibilitě a interoperabilitě software zboží s digitálními vlastnostmi a jeho aktualizacích jsou kupujícímu k dispozici v dokladech k takovému zboží, které byly kupujícímu poskytnuty před uzavřením této smlouvy.

## VII.

### Mimosoudní řešení sporů

/1/ V případě, že dojde mezi Společností a zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník 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](mailto:adr@coi.cz), web [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz).

Jedná-li se o spor ze smlouvy uzavřené on-line, může zákazník k vyřešení takového sporu využít rovněž platformu pro řešení sporů online zřízenou Evropskou komisí na adrese:

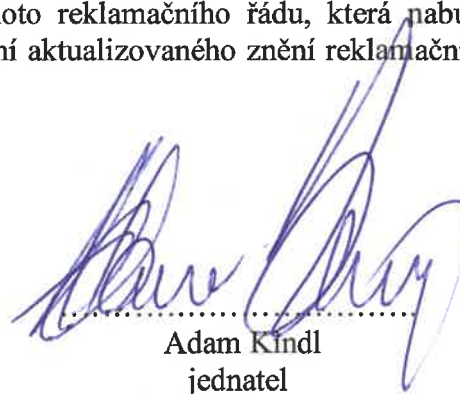
<http://ec.europa.eu/consumers/odr/> .

/2/ V případě sporu mezi zákazníkem a Společností, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne Společnost zákazníkovi informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

VIII.  
Účinnost reklamačního řádu

- /1/ Tento reklamační řád je platný a účinný od 01.10.2025.  
/2/ Společnost si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu, která nabude účinnosti nejdříve dnem následujícím po dni zveřejnění aktualizovaného znění reklamačního řádu.

V Brně dne 01.10.2025



Adam Kindl  
jednatel

<b>J.P.N. Cars s.r.o.</b>	<b>1</b>
Hviezdoslavova 57 627 00 Brno - Slatina tel.: 545 231 351. 54 IČO:25303147 DIČ:CZ25303147	