REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Prima ploty s.r.o**., IČO: 095 20 163, se sídlem - Nádražní 238, 50353 Smidary, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 46390 (dále jen „**Zhotovitel**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) upravuje vzájemná práva a povinnosti Zhotovitele a osob, které se Zhotovitelem uzavřely smlouvu o dílo (dále jen „**Objednatel**“ a „**Smlouva**“). Uzavírání Smluv upravují samostatné Obchodní podmínky Zhotovitele.

1.2. Reklamační řád je vydán dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v účinném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v účinném znění (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“). Právní poměry mezi Objednatelem a Zhotovitelem související s právy z vadného plnění výslovně neupravené Reklamačním řádem se řídí se právním řádem České republiky.

1.3. Reklamační řád se vztahuje jak na případy, kdy Objednatelem je osoba, jež jedná při uzavírání Smlouvy v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání (dále jen „**Podnikatel**“), tak i na případy, kdy Objednatelem je fyzická osoba, jež jedná při uzavírání smlouvy mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „**Spotřebitel**“).

1.4. Reklamační řád je nedílnou součástí Obchodních podmínek Zhotovitele upravujících uzavírání Smluv.

2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

2.1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za to, že dílo při jeho převzetí Objednatelem nemá vady. Dílo provedení Zhotovitelem dle Smlouvy má vadu, pokud:

2.1.1. nemá vlastnosti, které si strany ujednaly;

2.1.2. nehodí se k účelu, pro který bylo Zhotovitelem provedeno nebo ke kterému se dílo tohoto druhu obvykle používá;

2.1.3. dílo není kompletní, nebo jeho množství míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá Smlouvě;

2.1.4. dílo nevyhovuje požadavkům právních předpisů.

2.2. Projeví-li se vada během 6 (šesti) měsíců od převzetí díla, má se za to, že vada díla existovala již při převzetí díla.

2.3. Objednatel – Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u díla v době 24 (dvaceti čtyř) měsíců od jeho převzetí, Objednatel – Podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady, kterou dílo mělo v okamžiku převzetí Objednatelem.

2.4. Objednatel je dále oprávněn uplatnit právo ze skryté vady, v době 5 (pěti) let od převzetí díla.

2.5. Práva z vadného plnění Objednateli nenáleží, pokud Objednatel před převzetím díla věděl, že dílo má vadu, anebo pokud Objednatel vadu sám způsobil.

2.6. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má Objednatel právo, aby byla bezplatně odstraněna, a Zhotovitel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může Objednatel požadovat výměnu díla, nebo týká-li se vada jen součásti díla, výměnu této součásti. Není-li takový postup možný, může Objednatel žádat přiměřenou slevu z ceny díla nebo odstoupit od Smlouvy se Zhotovitelem.

2.7. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby dílo mohlo být řádně užíváno jako dílo bez vady, má Objednatel právo na výměnu díla nebo má právo odstoupit od Smlouvy. Táž práva přísluší Objednateli, jde-li sice o vady odstranitelné, ale Objednatel nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Opětovným vyskytnutím vady je vada, která se projevila potřetí. Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li Objednatel výměnu díla, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny díla nebo může od Smlouvy odstoupit.

3. ZÁRUKA

3.1. Zhotovitel dále poskytuje

3.1.1. základní záruku v délce 24 (dvacet čtyři) měsíců ode dne převzetí díla Objednatelem při dodržení podmínek řádné péče a servisu Objednatelem, a to na pohyblivé části, ostatní konstrukční části a montážní práce,

3.1.2. záruku v délce 36 (třicet šest) měsíců ode dne převzetí díla Objednatelem na pohony značek Somfy a Hörmann

3.1.3. záruku v délce 10 (deset) let ode dne převzetí díla Objednatelem na proreznutí vjezdové brány, vchodové branky, plotového dílce a sloupku; podmínkou pro uplatnění této záruky pravidelná každoroční garanční prohlídka díla Zhotovitelem, objednaná a hrazená Objednatelem.

3.2. Objednatel je oprávněn v průběhu záruční doby dle odst. 3.1 vytknout pouze takové vady díla, které prokazatelně vznikly vadou výroby, materiálu či montáže.

3.3. Záruka se nevztahuje na vady Díla způsobené:

3.3.1. běžným opotřebením, zanedbanou péčí a údržbou či mechanickým poškozením (zejména vrzání, skřípání, poškozená klika, odlepená krytka sloupku, zadrhlý zámek apod.);

3.3.2. vnějšími vlivy (zejména působení ohně, solí, zásad, kyselin či neobvyklých vlivů prostředí, vichřicemi, povodněmi apod.);

3.3.3. neodborným zásahem do povrchové úpravy;

3.3.4. použitím náhradních dílů neodsouhlasenými Zhotovitelem;

3.4. Záruka se dále neuplatní v případě, že:

3.4.1. dílo bylo opraveno osobou odlišnou od Zhotovitele (tzn. také osobami, které Zhotovitel odsouhlasil);

3.4.2. z díla či jeho části bylo odstraněno, poškozeno, nebo změněno výrobní číslo;

3.4.3. se jedná zejména o kliky, kování a zámky u bytových domů či společností.

4. POSTUP UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

4.1. V případě, že Objednatel objeví na díle v průběhu lhůty uvedené v článku 2 a 3 tohoto Reklamačního řádu, nebo v průběhu záruční doby dle tohoto Reklamačního řádu vadu, má právo na reklamaci díla.

4.2. Objednatel je povinen uplatnit reklamaci u Zhotovitele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v tomto Reklamačním řádu, a to bez zbytečného odkladu po zjištění vady nebo jiného problému.

4.3. V oznámení o reklamaci je Objednatel povinen uvést své kontaktní údaje, popis vady a požadavek na způsob vyřízení reklamace (tj. jaká práva z vadného plnění uplatňuje). Pro tyto účely může Objednatel využít vzor reklamačního listu, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu. Objednatel je povinen předložit Zhotoviteli spolu s reklamací příslušnou Smlouvu (objednávku), doklad o zaplacení celé částky dle Smlouvy a předávací protokol.

4.4. Zhotovitel vydá Objednateli písemné potvrzení o tom, kdy Objednatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel požaduje.

4.5. Zhotovitel rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu díla a potřebná k odbornému posouzení vady.

4.6. Reklamace včetně případného odstranění vady bude Zhotovitelem vyřízena co nejdříve, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů ode dne jejího řádného uplatnění (jak je popsáno výše). Zhotovitel se může s Objednatelem dohodnout na prodloužení této lhůty. Pokud Zhotovitel uvedenou lhůtu nedodrží, má Objednatel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení Smlouvy, tedy je oprávněn od Smlouvy odstoupit.

4.7. Zhotovitel ve výše uvedené lhůtě k vyřízení reklamace reklamaci vyřídí a dále vydá potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení případné opravy a době jejího trvání nebo o výměně díla či jeho části, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

4.8. Případná záruka poskytovaná Zhotovitelem se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení. V případě neoprávněné reklamace se záruka za jakost neprodlužuje.

4.9. U oprávněné reklamace náleží Objednateli náhrada účelně vynaložených nákladů na reklamaci, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady. Objednatel zašle požadavek na úhradu nákladů na e-mailovou adresu uvedenou níže v tomto Reklamačním řádu. Do e-mailu uvede číslo reklamace, číslo účtu a přiloží doklady o vynaložení požadovaných nákladů (např. podací lístky nebo jiné doklady). O účelnosti vynaložení nákladů Objednatelem rozhoduje Zhotovitel.

5. KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACÍ

5.1. Pro účely uplatňování práv z vadného plnění nebo pro účely jiné související komunikace je Objednatel povinen využít některý z následujících kontaktů:

5.1.1. e-mail: info@primaploty.cz

5.1.2. doručovací adresa: Nádražní 238, 50353 Smidary.

5.2. Zhotovitel bude Objednatele kontaktovat způsobem, který Objednatel využil ke komunikaci se Zhotovitelem, nebo na kontaktní údaje uvedené ve Smlouvě.

6. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu nemají vliv na práva a povinnosti Objednatele dle Obchodních podmínek (zejm. co se týče práva na odstoupení od Smlouvy a dalších).

6.2. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2022.

PŘÍLOHA – VZOR OZNÁMENÍ REKLAMACE

Zhotovitel:	
identifikační údaje:	**Prima ploty s.r.o**., IČO: 095 20 163, se sídlem Nádražní 238, Smidary, 50353, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 46390
kontaktní údaje:	e-mail: info@primaploty.cz telefon: 722 400 045 doručovací adresa: Nádražní 238, Smidary, 50353
Objednatel:	
Jméno, příjmení:	
Datum narození:	
Adresa:	
Doručovací adresa:	
Telefonní číslo:	
E-mail:	
Číslo objednávky díla:	
Reklamované dílo či jeho část:	
Popis vady:	
Uplatněné právo z vadného plnění (popište, co požadujete – opravu, výměnu, slevu, vrácení peněz apod.; Vaše možnosti jsou popsané v čl. 2 a 3 Reklamačního řádu)	
K tomuto formuláři přiložte smlouvu o dílo (objednávku) a dále doklady o zaplacení ceny za dílo v plné výši a předávací protokol. V případě potíží se na nás neváhejte obrátit prostřednictvím kontaktů uvedených výše.	
Datum:	
Podpis Objednatele:	