

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **Prima ploty s.r.o.**, IČO: 095 20 163, se sídlem Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové, 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 Objednatелеm 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 Objednatелеm 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: Za Drahou 1917, 504 01 Nový Bydžov.

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 Komenského 264/5, 500 03 Hradec Králové, 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: Za Drahou 1917, 504 01 Nový Bydžov
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 popsány 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:	