

## **Reklamační řád pro služby**

Tento Reklamační řád pro služby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad služeb objednaných prostřednictvím on-line obchodu e-podlahovka od **naší společnosti**:

e-podlahovka.cz s.r.o., se sídlem Dlouhá 55, Liberec XXV-Vesec, 463 12 Liberec

IČ: 08717583

DIČ: CZ08717583

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 44501

adresa pro doručování: Dlouhá 55, Liberec XXV-Vesec, 463 12 Liberec

telefonní číslo: +420 733 222 526

kontaktní e-mail: info@e-podlahovka.cz

**Ačkoliv se v tomto reklamačním řádu primárně upravují práva a povinnosti týkající se smlouvy o dílo, resp. provádění díla, použije se v přiměřeném rozsahu též na smlouvy o nájmu, pokud není výslovně uvedeno jinak.**

### **1. Za jaké vady děl odpovídáme?**

Jako zhotovitel odpovídáme za to, že dílo při převzetí nemá vady. Dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě. To znamená, že dílo při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu díla a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- je provedeno v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
- je provedeno s náležitou odborností a péčí;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené dílo obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ děl stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. k dílu nemá majetková práva třetí osoba a dílo je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání děl.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

**Podnikatelům a právnickým osobám poskytujeme záruku za jakost na montážní služby v délce 24 měsíců.**

Za vadu díla nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních a drobné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného materiálu.

## **2. Jaká je záruční doba pro spotřebitele?**

Pro spotřebitele činí záruční doba u děl **dvacet čtyři měsíců od převzetí díla**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených k dílu nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

V případě, že vám bylo dílo vyměněno či opraveno, na nové dílo, resp. vyměněné součástky či části a náhradní díly, neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě dílo užívat.

**Berte na vědomí, že záruční doba, resp. záruka za jakost pro podnikatele a právnické osoby uvedená v článku 1 reklamačního řádu, se neuplatní na výrobky, zboží či materiál, které jsou předmětem montáže, pokud toto zboží dodala třetí osoba a naše plnění spočívá pouze v montáži tohoto výrobku, zboží či materiálu.**

V případě nájmu je možné služby reklamovat v průběhu jejich poskytování. Skryté vady reklamujte bez zbytečného odkladu po tom, co se o nich dozvíte. Nejpozději lze vadu nájmu reklamovat do **šesti měsíců od poskytnutí služby**. Bez toho, aniž by byla dotčena vaše práva, vám doporučujeme reklamaci uplatňovat bezprostředně po objevení vady, podstatně to urychlí proces reklamace (zajistíme vám nový předmět nájmu, případně reklamaci vyřídíme jiným vámi zvoleným způsobem).

## **3. Jaká práva z vadného plnění máte?**

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2615 až 2619, § 2099 až 2117 a, jste-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174.

V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

### **a) Dodatečné provedení díla**

Pokud nebude dílo provedeno v rozsahu dle smlouvy (dodáme nekompletní dílo), dílo provedeme dodatečně.

### **b) Sleva z ceny za dílo**

Pokud při převzetí díla existovala na díle vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat vždy přiměřenou slevu z ceny za dílo.**

### **c) Provedení náhradního díla nebo vadné součásti díla**

Provedení náhradního díla nebo vadné součásti díla **nemůžete požadovat**, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zpět naší společnosti.

Provedení náhradního díla dále nemůžete požadovat, pokud je to neúměrné k povaze vady (např. v případě, kdy není možná bezprostřední oprava díla) a pokud se jedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

**d) Oprava díla nebo bezplatná náprava vady**

**Pokud je možné dílo opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady.** Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni dílo opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

**e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)**

**Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:**

- dodání vadného nebo nekompletního díla z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo
- nejsme schopni odstranit vadu díla, pro kterou nemůžete dílo používat, nebo nejsme schopni dílo s touto vadou vyměnit; nebo
- dílo nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na díle vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání díla); nebo
- v případě spotřebitelů nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

U nájmu je možné zpravidla požadovat náhradní plnění či slevu z ceny nájmu.

**4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?**

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím díla věděli;
- jste vadu sami způsobili (např. porušením obchodních podmínek, našich pokynů nebo právních předpisů);
- uplynula záruční doba; nebo

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebením díla způsobené jeho obvyklým užíváním;
- díla prodávaného za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- díla, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména dílo, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

**Nejsme odpovědní za vady výrobků, zboží či materiálu, které nám dodáte za účelem provedení díla spočívající v montáži naší společností. V tomto případě musíte práva z vadného plnění uplatnit u podnikatele, u kterého jste výrobky, zboží či materiál zakoupili.**

## 5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

**Reklamacce přijímáme v našem sídle.** Nemáme provozovnu, v níž by bylo přijetí reklamacce možné.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění jste si zvolili, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o dodatečné provedení díla, slevu z ceny za dílo, provedení náhradního díla, opravu díla, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;
- **pro usnadnění postupu je vhodné k reklamaci přiložit doklad o zaplacení díla či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující zaplacení díla, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamacce.**

**Jste-li spotřebitelem, nebrání nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů kladnému vyřízení reklamacce dle zákonných podmínek.**

Okamžikem uplatnění reklamacce je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady díla.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu díla, výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacce včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, pokud se nedohodneme na delší lhůtě. **Tento odstavec se na vás vztahuje pouze, pokud jste spotřebitelem.**

Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny díla, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamacce a jaký způsob vyřízení reklamacce požadujete. Dále (po vyřízení reklamacce) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacce, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacce.

**Tento odstavec se na vás vztahuje pouze, pokud jste spotřebitelem.**

**V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamacce díla. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.**