

Článek I.

Úvodní ustanovení

1.1

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a postup při uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění a reklamací u prací, výrobků a služeb poskytovaných společností **Ploty Matěj Adámek s.r.o.**, IČO: **23323817**, se sídlem **Sokolská třída 1615/50, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava**, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném příslušným rejstříkovým soudem (dále jen „**Zhotovitel**“).

1.2

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek Zhotovitele a vztahuje se na všechny smlouvy o dílo uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem, pokud není mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

1.3

Práva a povinnosti smluvních stran při uplatňování práv z vadného plnění se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, těmito Obchodními podmínkami a tímto reklamačním řádem.

1.4

Tento reklamační řád se vztahuje na reklamace týkající se montáže oplocení, betonových plotových systémů, panelových oplocení, pletivových oplocení, hliníkových a ocelových plotových výplní, vjezdových bran, vstupních branek, pohonů bran, HUP dvířek, zámečnických výrobků a ostatních prací a služeb prováděných Zhotovitelem.

1.5

Reklamační řád neupravuje případy, které nejsou reklamací vad díla, zejména požadavky na změnu rozsahu díla, dodatečné úpravy, servisní zásahy mimo odpovědnost za vady nebo běžnou údržbu výrobků.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti za vady

2.1

Zhotovitel odpovídá za vady díla, které mělo dílo při jeho převzetí, a za vady, které se projeví po jeho převzetí v rozsahu stanoveném zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

2.2

Zhotovitel odpovídá pouze za vady, které byly prokazatelně způsobeny porušením jeho povinností při provádění díla nebo použitím nevhodného materiálu, pokud jeho dodání bylo součástí sjednaného díla.

2.3

Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé zejména:

- běžným opotřebením,
 - mechanickým poškozením po převzetí díla,
 - neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby,
 - používáním díla v rozporu s jeho účelem,
 - nedostatečnou nebo nesprávnou údržbou,
 - působením vyšší moci nebo mimořádných povětrnostních podmínek,
 - přirozenými vlastnostmi použitých materiálů,
 - okolnostmi uvedenými v Obchodních podmínkách Zhotovitele jako technologické tolerance nebo přirozené vlastnosti díla.
-

2.4

Za vady díla se nepovažují technologické tolerance, přirozené vlastnosti použitých materiálů ani jiné skutečnosti uvedené v článku XI Obchodních podmínek Zhotovitele.

2.5

Tento reklamační řád se nevztahuje na servisní práce, běžnou údržbu, seřízení výrobků, odstraňování závad způsobených běžným opotřebením ani na práce prováděné na žádost Objednatele po uplynutí odpovědnosti za vady, pokud není mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

Článek III.

Uplatnění reklamace

3.1

Objednatel je povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo při vynaložení běžné péče zjistit mohl.

3.2

Reklamaci je Objednatel oprávněn uplatnit písemně, zejména:

- prostřednictvím elektronické pošty (e-mail),
 - prostřednictvím datové schránky,
 - poštovní zásilkou na adresu sídla Zhotovitele,
 - nebo jiným prokazatelným způsobem umožňujícím doložit obsah reklamace.
-

3.3

Reklamace by měla obsahovat zejména:

- jméno a příjmení nebo obchodní firmu Objednatele,
 - kontaktní údaje,
 - označení zakázky nebo číslo faktury, je-li k dispozici,
 - popis reklamované vady,
 - datum zjištění vady,
 - fotodokumentaci vady, je-li to vzhledem k její povaze možné.
-

3.4

Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli prohlídku reklamovaného díla a poskytnout veškerou přiměřenou součinnost nezbytnou k posouzení oprávněnosti reklamace.

3.5

Do doby, než bude reklamace posouzena, je Objednatel povinen zdržet se jakýchkoliv neodborných zásahů, oprav nebo úprav reklamovaného díla, které by mohly znemožnit nebo ztížit posouzení reklamované vady.

To neplatí, pokud je takový zásah nezbytný k odvrácení bezprostředně hrozící škody.

3.6

Nebude-li reklamáce obsahovat potřebné údaje nebo nebude-li možné posoudit její oprávněnost, je Zhotovitel oprávněn vyzvat Objednatele k jejímu doplnění.

Po dobu, po kterou Objednatel neposkytne požadovanou součinnost, neběží lhůta pro vyřízení reklamáce v rozsahu, v jakém to připouští právní předpisy.

Článek IV.

Vyřízení reklamáce

4.1

Zhotovitel po obdržení reklamáce posoudí její obsah a podle potřeby provede prohlídku reklamovaného díla nebo vyžádá od Objednatele doplňující informace nezbytné pro posouzení oprávněnosti reklamáce.

4.2

Zjistí-li Zhotovitel, že reklamáce obsahuje všechny potřebné náležitosti, zahájí její posouzení bez zbytečného odkladu.

4.3

Je-li Objednatel spotřebitel, bude reklamáce vyřízena ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Je-li Objednatel podnikatel, bude reklamáce vyřízena v přiměřené době s ohledem na povahu reklamované vady, rozsah potřebných prací a dostupnost náhradních dílů nebo materiálu.

4.4

Je-li reklamáce shledána oprávněnou, Zhotovitel zvolí způsob jejího vyřízení v souladu s právními předpisy, zejména:

- odstraněním vady opravou,
- výměnou vadného prvku, je-li to přiměřené,
- poskytnutím přiměřené slevy z ceny díla,

- nebo jiným zákonem přípustným způsobem.
-

4.5

Vyžaduje-li posouzení reklamace odborné stanovisko výrobce použitých výrobků, dodavatele materiálu, znalce nebo jiné odborně způsobilé osoby, je Zhotovitel oprávněn si takové stanovisko vyžádat.

Objednatel bude o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informován.

4.6

Pokud bude zjištěno, že reklamace není oprávněná, Zhotovitel o této skutečnosti Objednatele vyrozumí a uvede důvody, pro které reklamaci neuznal.

4.7

O způsobu vyřízení reklamace bude Objednatel informován stejným způsobem, jakým reklamaci uplatnil, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Článek V.

Neoprávněná reklamace

5.1

Je-li po odborném posouzení zjištěno, že reklamovaná vada není vadou, za kterou Zhotovitel odpovídá, bude reklamace považována za neoprávněnou.

5.2

Za neoprávněnou reklamaci se považuje zejména reklamace vady vzniklé:

- běžným opotřebením,
- mechanickým poškozením po převzetí díla,
- neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby,
- nedostatečnou nebo nesprávnou údržbou,
- používáním díla v rozporu s jeho účelem,
- působením vyšší moci nebo mimořádných povětrnostních podmínek,

- okolnostmi, které jsou podle Obchodních podmínek považovány za technologické tolerance nebo přirozené vlastnosti použitých materiálů.
-

5.3

V případě neoprávněné reklamace může Zhotovitel požadovat po Objednateli náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením reklamace, zejména nákladů na dopravu, výjezd, odborné posouzení nebo znalecký posudek, pokud to připouští příslušné právní předpisy.

5.4

Před provedením zpoplatněného výjezdu nebo jiného úkonu, u něhož lze důvodně předpokládat vznik nákladů hrazených Objednatelem, Zhotovitel na tuto skutečnost Objednatele předem upozorní.

5.5

Neoprávněná reklamace nemá vliv na povinnost Objednatele splnit své závazky vyplývající ze smlouvy o dílo a Obchodních podmínek.

Článek VI.

Součinnost objednatel

6.1

Objednatel je povinen poskytnout Zhotoviteli veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k řádnému posouzení a vyřízení reklamace.

6.2

Objednatel je zejména povinen:

- umožnit Zhotoviteli přístup k reklamovanému dílu,
 - umožnit provedení místního šetření,
 - poskytnout požadované informace související s reklamovanou vadou,
 - zdržet se jednání, které by znemožnilo nebo podstatně ztížilo posouzení reklamace.
-

6.3

Pokud Objednatel neposkytne potřebnou součinnost nebo neumožní Zhotoviteli posouzení reklamované vady, není Zhotovitel v prodlení s vyřízením reklamace po dobu trvání této překážky.

6.4

Objednatel bere na vědomí, že odstranění reklamované vady třetí osobou bez předchozího umožnění jejího posouzení Zhotoviteli může mít vliv na posouzení oprávněnosti reklamace.

6.5

Po dobu vyřizování reklamace je Objednatel povinen přijmout přiměřená opatření k zabránění vzniku další škody, pokud to povaha reklamované vady umožňuje.

Článek VII.

Závěrečná ustanovení

7.1

Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Obchodních podmínek společnosti Ploty Matěj Adámek s.r.o. a vztahuje se na všechny smlouvy o dílo uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem, pokud není mezi smluvními stranami písemně sjednáno jinak.

7.2

Právní vztahy neupravené tímto reklamačním řádem se řídí Obchodními podmínkami Zhotovitele, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění, a ostatními obecně závaznými právními předpisy České republiky.

7.3

Pokud se některé ustanovení tohoto reklamačního řádu stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení nahradit ustanovením, které bude svým účelem a významem co nejvíce odpovídat původnímu ustanovení.

7.4

Zhotovitel je oprávněn tento reklamační řád přiměřeně měnit nebo doplňovat, pokud to vyžadují změny právních předpisů, rozhodovací praxe soudů nebo změny obchodních podmínek. Na smluvní vztahy vzniklé před nabytím účinnosti nové verze reklamačního řádu se použije znění účinné ke dni uzavření smlouvy o dílo, pokud právní předpis nestanoví jinak.

7.5

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne **27.5.2025**