

Reklamační řád

servisních služeb poskytnutých obchodní společností FIXERA s.r.o., IČO: 239 57 999, se sídlem Moravská 439/9, Tuřany, 620 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp.zn. C 148308, provozovna: Moravská 439/9, Tuřany, 620 00 Brno, telefon: +420 737 656 785, elektronická adresa: info@fixera.cz (dále jen „dodavatel“)

Čl. 1 Obecná ustanovení

Tento reklamační řád upravuje podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „reklamace“) vzniklých v souvislosti s poskytováním komplexního pozáručního servisu oken a dveří – plastových, hliníkových i dřevěných – zahrnující opravy kování, výměnu těsnění, seřízení, renovaci a údržbu (dále jen „servisní služby“) poskytnutého odběrateli, který je spotřebitelem, u dodavatele.

Čl. 2 Práva z vadného plnění

2.1. Odběratel může vytknout vadu servisních služeb, která se na projeví v době do jednoho roku od převzetí servisu a uplatnit práva z vadného plnění za podmínek a způsobem stanoveným tímto reklamačním řádem. Na nové zboží dodané prodávajícím, zejména žaluzie, sítě proti hmyzu, okenní a dveřní kování a další materiální výrobky, je poskytována záruka v délce 24 měsíců od data převzetí zboží zákazníkem, pokud není u konkrétního výrobku uvedeno jinak. Tuto dobu nelze zaměňovat s životností servisovaných výrobků, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby mohou servisované výrobky vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

Právo z vadného plnění odběrateli nenáleží, pokud vadu sám způsobil (např. vlivem nesprávného užívání, či jeho nedostatečné či nevhodné údržby). Vadou servisu není opotřebení servisovaného výrobku způsobené jeho obvyklým užíváním. Příčinou vady servisu může být použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení technologie nebo nevhodná technologie, popřípadě nevhodné konstrukční řešení.

2.2. Má-li servisu vadu, může odběratel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat provedení nového servisu nebo opravu, 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 servisovaný výrobek měl bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro odběratele. Dodavatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by servisovaný výrobek měl bez vady.

K odstranění vady převezme dodavatel servisovaný výrobek, případně se dostaví na místo k odstranění vad, na vlastní náklady.

2.3. Odběratel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- a) dodavatel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,
- b) se vada projeví opakovaně,
- c) je vada podstatným porušením smlouvy nebo
- d) je z prohlášení dodavatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro odběratele.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou servisovaného výrobku bez vady a hodnotou servisovaného zboží s vadou.

Odběratel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.

Odstoupí-li odběratel od smlouvy, dodavatel mu vrátí cenu servisních služeb bez zbytečného odkladu.

Čl. 3 Uplatnění práv z vadného plnění

- 3.1. Odběratel je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění v provozovně dodavatele osobně, popřípadě prostřednictvím poštovní zásilky (reklamacie je uplatněna okamžikem doručení zásilky do provozovny) nebo elektronicky na emailovou adresu dodavatele.
- 3.2. Odběratel je povinen při uplatnění reklamacie prokázat uzavření servisní smlouvy, jejímž předmětem jsou reklamované servisní služby a také datum provedení servisu (servisním protokolem).
- 3.3. Pověřený pracovník dodavatele je povinen vydat odběrateli písemné potvrzení (dále jen „reklamační protokol“) o tom, kdy právo z vadného plnění uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie odběratel navrhuje; reklamační protokol je zároveň potvrzením o datu a způsobu vyřízení reklamacie včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, resp. písemným odůvodněním zamítnutí reklamacie. Odběratel je prostřednictvím reklamačního protokolu informován, kdy bude reklamacie vyřízena.
- 3.4. K řádnému vyřízení reklamacie je nutné, aby odběratel v reklamačním protokolu uvedl údaje vztahující se k jeho osobě a reklamovaným servisním službám. Odběratel je povinen poskytovat dodavateli k řádnému a včasnému vyřízení reklamacie potřebnou součinnost a reklamované servisní služby převzít od dodavatele v místě, kde odběratel servisní služby reklamoval nebo na jiném dohodnutém místě a v době stanovené tímto reklamačním řádem, případně v jinak dohodnuté době. K převzetí reklamovaných servisních služeb od dodavatele je odběratel povinen předložit reklamační protokol podepsaný pověřeným pracovníkem dodavatele a opatřený razítkem dodavatele.
- 3.5. Pověřený pracovník dodavatele po zhodnocení, zda jde u reklamovaných servisních služeb o vadu či nikoli, vyřídí reklamaci buď jejím zamítnutím nebo uznáním reklamacie. V případě, že pověřený pracovník dodavatele reklamaci uzná, posoudí úměrnost povahy vady k návrhu odběratele a rozhodne o způsobu vyřízení reklamacie.
- 3.6. Reklamacie včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamacie, jestliže se odběratel s dodavatelem nedohodne na delší lhůtě. Prvním dnem třicetidenní lhůty je den následující po uplatnění reklamacie. Jestliže konce lhůty připadne na sobotu, neděli či svátek, lhůta končí nejbližší následující pracovní den. Po marném uplynutí lhůty je odběratel od smlouvy oprávněn odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

Čl. 4 Účelně vynaložené náklady

- 4.1. Odběratel má v případě uznané reklamacie právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění. Tyto náklady včetně jejich výše musí odběratel řádně doložit. Právo na náhradu nákladů je odběratel povinen uplatit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, neučiní-li tak soud mu k námitce dodavatele toto právo nepřizná.
- 4.2. O úhradě a výši účelně vynaložených nákladů odběratele rozhodne pověřený pracovník dodavatele.

Čl. 5 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- 5.1. Česká obchodní inspekce vykonává dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Spotřebitel se může obrátit se stížností v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy na tento orgán dozoru.
- 5.2. Dojde-li mezi dodavatelem a odběratelem ke vzniku sporu z uzavřené smlouvy, který se nepodaří vyřešit dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu před Českou obchodní inspekcí, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2,

email: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz, která vykonává dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.