

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Tento reklamační řád společnosti TGC Servis s.r.o. (dále jen „Reklamační řád“), se sídlem Karolíny Světlé 716/1, 628 00 Brno, IČO: 05512514, DIČ: CZ05512514, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně pod sp. zn. C 95829 (dále jen „Zhotovitel“) slouží ke shrnutí pravidel pro uplatňování práv zákazníků vůči Zhotoviteli při poskytování činnosti na základě smlouvy o dílo (dále jen „Smlouva“ a „Dílo“) uzavřené mezi Zhotovitelem a zákazníkem (dále jen „Zákazník“).

2. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 2.1.** Tento Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
- 2.2.** Zákazník je povinen seznámit se s tímto Reklamačním řádem Zhotovitele.
- 2.3.** Zákazník bere na vědomí, že je povinen poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě, se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém Zákazník neposkytl požadovanou součinnost.
- 2.4.** Zákazník bere na vědomí, že je povinen umožnit Zhotoviteli vykonat všechny potřebné kroky a jednání nutné k posouzení reklamace, včetně umožnění návštěvy a přístupu Zhotovitele či jeho zástupců (či třetí osoby – pozvaného odborníka) do všech míst, ze kterých je možno posoudit oprávněnost reklamace. Zákazník není bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele oprávněn manipulovat s Dílem způsobem, který by znesnadňoval nebo znemožňoval reklamační řízení.
- 2.5.** Požádá-li o to Zákazník, potvrdí mu Zhotovitel v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.
- 2.6.** Práva Zákazníka z vadného plnění musí být uplatněna v souladu s tímto Reklamačním řádem.

3. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 3.1.** Zhotovitel odpovídá Zákazníkovi, že Dílo při předání nemá vady. Zejména Zhotovitel odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník převzal Dílo:
- a) odpovídá Smlouvě, má ujednané vlastnosti;
 - b) vyhovuje právním předpisům;
 - c) se hodí k účelu, který pro jeho použití Zhotovitel uvádí nebo ke kterému se Dílo tohoto druhu obvykle používá;
 - d) je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.
- 3.2.** Zákazník je povinen Dílo při osobním převzetí zkontrolovat, zejména že je nepoškozené a že je kompletní.
- 3.3.** Právo z vadného plnění Zákazníkovi nenáleží, pokud Zákazník před převzetím Díla věděl, že Dílo má vadu, anebo pokud Zákazník vadu sám způsobil.
- 3.4.** Pokud má Zákazník za to, že Dílo má nedostatky nebo neodpovídá sjednaným podmínkám ve Smlouvě a/nebo příslušným právním předpisům, případně má jiné vady, může Zákazník u Zhotovitele učinit výzvu k odstranění a nápravě takovéto vady (dále jen „Reklamací“).
- 3.5.** Zákazník je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u Díla v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí Díla, není-li sjednána záruční doba delší.
- 3.6.** Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Dílo bylo vadné již při převzetí.
- 3.7.** Zhotovitel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození Díla, v případě, že Zákazník Dílo užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 3.8.** Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci písemně na adrese TGC Servis s.r.o., Karolíny Světlé 716/1, 628 00 Brno, nebo e-mailové adrese: info@tgcservis.cz, popřípadě jiným vhodným způsobem (např. datová schránka aj.).
- 3.9.** Reklamací musí obsahovat identifikaci Zákazníka (minimálně jméno, příjmení, bydliště a datum narození) a identifikaci uzavřené Smlouvy se Zhotovitelem, u níž dochází k Reklamaci a popis konkrétních vytykánych nedostatků, včetně případné dokumentace a další důležité skutečnosti. Reklamací musí být vždy dostatečně určita, aby mohla být Zhotovitelem objektivně posouzena. Zákazník je povinen při vytknutí práv z vadného plnění doložit datum předání Díla, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu nebo předávacího protokolu, popř. tuto skutečnost doložit jiným věrohodným způsobem.
- 3.10.** Zákazník nemá právo uplatnit Reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z ceny Díla.
- 3.11.** Po dobu reklamačního řízení, po kterou je Dílo nebo jeho část v opravě a Zákazník jej nemůže užívat, neběží lhůta pro vytknutí práva z vadného plnění.
- 3.12.** Pokud Zákazník po odeslání Reklamace uplatní nové významné skutečnosti týkající se Reklamace, nebo podanou Reklamaci významně rozšíří, bude takovéto uplatnění považováno za novou Reklamaci.

4. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 4.1.** Zhotovitel poskytuje Zákazníkovi záruku za jakost Díla v délce trvání uvedené ve Smlouvě (dále jen „Záruka“ či „Záruční doba“). Záruka počíná běžet dnem převzetí Díla.
- 4.2.** Zhotovitel se zaručuje, že po Záruční dobu bude Dílo způsobilé pro použití k ujednanému účelu a že si podrží ujednané vlastnosti. Zhotovitel taktéž odpovídá za to, že Dílo bude mít všechny vlastnosti a podmínky stanovené platnými právními předpisy.
- 4.3.** Záruka na jakost se nevztahuje na vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení užíváním Díla, nepřiměřeným použitím, neodbornou manipulací s Dílem a na nedodržení technologických a montážních předpisů a návodů Zhotovitele, nevhodnou údržbou a užíváním Díla v rozporu s návodem.
- 4.4.** Uplatnění Záruky za jakost je Zákazník oprávněn oznámit písemně Zhotoviteli, a to v záruční době a bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistí. Zákazník je povinen popsat vadu nebo uvést, jak se vada projevuje. Zákazník je povinen při uplatnění Záruky doložit datum předání Díla, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu nebo předávacího protokolu, popř. tuto skutečnost doložit jiným věrohodným způsobem.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 5.1.** Zhotovitel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o Reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu Díla potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.2.** V případě oprávněnosti Reklamace se bude Zhotovitel snažit Reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu v co možná v nejkratším termínu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace.
- 5.3.** Zhotovitel se zavazuje Zákazníka písemně informovat o tom, kdy Zákazník Reklamaci uplatnil, co je obsahem Reklamace a jaký způsob vyřízení Reklamace Zákazník požaduje. Dále bude Zákazník informován o vyřízení Reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, a to vše písemně e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou ve Smlouvě, či poštovní zásilkou zaslou na adresu bydliště Zákazníka uvedenou ve Smlouvě, či jiným vhodným způsobem.
- 5.4.** Zákazník je oprávněn zvolit si způsob vyřízení Reklamace v souladu se zákonem.
- 5.5.** Je-li shledána Reklamace jako důvodná a nalezená vada je odstranitelná, může se Zákazník domáhat buď:
- a) opravy;
 - b) doplnění toho, co chybí;
 - c) přiměřené slevy z ceny Díla.
- 5.6.** Je-li shledána Reklamace jako důvodná, ovšem nalezenou vadu nelze odstranit a nelze-li pro ni Dílo řádně užívat, může Zákazník žádat:
- a) odstranění vady dodáním nového Díla bez vady nebo dodání chybějící části Díla;
 - b) odstoupení od Smlouvy;
 - c) přiměřenou slevu z ceny Díla.
- 5.7.** Zákazník může žádat dodání nového Díla bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady Díla nepřiměřené. V případě, že se Reklamace týká pouze součásti věci na Díle, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může Zákazník odstoupit od Smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady Díla neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné odstranění vady.
- 5.8.** Zákazník má právo na dodání nového Díla, nebo výměnu součásti Díla v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Dílo řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (nejméně 3 stejné vady) nebo pro větší počet vad (nejméně 4 různé vady). V takovém případě má Zákazník i právo od Smlouvy odstoupit.
- 5.9.** Zákazník sdělí Zhotoviteli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Nezvůli-li si Zákazník své právo včas, má práva jako u nepodstatného porušení smlouvy. Provedenou volbu nemůže změnit bez souhlasu Zhotovitele, to neplatí, požadoval-li opravu vady, která se ukáže neopravitelnou.
- 5.10.** Neodstraní-li Zhotovitel vady ve lhůtě, nebo oznámí, že je neodstraní, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny Díla nebo od Smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Zákazník změnit bez souhlasu Zhotovitele.
- 5.11.** Má-li Zákazník výše uvedená práva z vadného plnění, náleží mu náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Zákazník je oprávněn toto právo uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty pro vytknutí vady.

6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 6.1.** V případě, že dojde mezi Zhotovitelem a Zákazníkem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Zákazník podat návrh na mimosoudní řešení sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, e-mail: adr@coi.cz, web: www.adr.coi.cz, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha. Zákazník může rovněž využít platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na webové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Tímto není dotčena pravomoc obecných soudů k řešení sporů vyplývajících ze Smlouvy.

7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1.** Tento reklamační řád je platný a účinný ode dne 11. 2. 2021.