

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro dodání služeb (opravy, servisy, atd.)

obchodní společnosti **Gerhard Horejsek a spol., s.r.o.**, IČ 005 26 282, se sídlem Litoměřice, Dlouhá 186/31, PSČ 412 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem v oddílu C, vložce číslo 20494 (dále též jen „*dodavatel*“)

## Článek 1

### Úvodní ustanovení

- 1.1 Práva dodavatele z vadného plnění (dále jen „*reklamace*“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 1.2 Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právními předpisy České republiky, a to především zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném a účinném znění.
- 1.3 Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek dodavatele. Uzavřením smlouvy zákazník vyjadřuje souhlas s Všeobecnými obchodními podmínkami a s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že s nimi byl seznámen. Dodavatel na žádost zákazníka mu předá reklamační řád v textové podobě.
- 1.4 Zákazníkem je fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
- 1.5 Službou je provedení díla (opravy, úpravy, servisní práce apod.), kterou dodavatel provedl pro zákazníka.

## Článek 2

### Odpovědnost dodavatele

- 2.1 Zákazník může službu reklamovat, pokud provedení služby neodpovídá dohodě mezi zákazníkem a dodavatelem. Dodavatel odpovídá za vady, které jsou na službě v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost.
- 2.2 Dodavatel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu zákazník k provedení služby předal, nebo příkazu, který mu zákazník dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu zákazníka upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.
- 2.3 Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by zákazník smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 2.4 Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má zákazník dle své volby právo na dodání nové, resp. náhradní, služby, opravy, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od

smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

- 2.5** Zákazník není oprávněn požadovat provedení náhradní služby, jestliže předmět služby vzhledem k její povaze nelze vrátit nebo předat dodavateli.
- 2.6** Je-li součástí služby věc, kterou dodavatel pro zákazníka opatřil a která se při provádění služby zpracuje (např. díl, náhradní součástka apod.), má dodavatel vůči zákazníkovi postavení prodávajícího. Zákazníkovi přísluší práva z vadného plnění zejména dle ustanovení o kupní smlouvě a prodeji zboží v obchodě. Reklamace dílu nebo součástky se pak řídí reklamační řádem pro spotřební zboží.
- 2.7** Na dárky, které dodavatel poskytuje zákazníkovi bezplatně v rámci poskytnutí služby, nelze uplatnit záruku ani odpovědnost za vady nad rámec zákona.

### ***Článek 3*** ***Záruka za jakost***

Poskytl-li dodavatel nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

### ***Článek 4*** ***Uplatnění reklamace***

- 4.1** S ohledem na sortiment poskytovaných služeb a technické možnosti dodavatele má zákazník právo uplatnit reklamaci v níže uvedených provozovnách dodavatele:
- Česká Lípa, Česká 2725, PSČ 470 01,  
Česká Lípa, Sluneční 3115, PSČ 470 01,  
Děčín, Oblouková 1416/9, PSČ 405 02,  
Litoměřice, U Terezínské křižovatky 161, PSČ 412 01  
Roudnice nad Labem, Žižkova 2492, PSČ 413 01,  
Jablonec nad Nisou, Palackého 4530/94, PSČ 466 04.
- 4.2** Dodavatel zabezpečí přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. K přijetí reklamace je pověřený příjímáči technik provozovny.
- 4.3** Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum dodání služby, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z ceny služby.

## **Článek 5**

### ***Lhůta pro uplatnění práv***

- 5.1** Zákazník musí vytknout zjevné vady při převzetí služby, jiné než zjevné vady musí zákazník dodavateli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do 24 měsíců ode dne předání služby.
- 5.2** Pokud zákazník službu přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může dodavatel reklamaci zamítnout, z důvodu pozdního uplatnění práva z vadného plnění.

## **Článek 6**

### ***Vyřízení reklamace***

- 6.1** Dodavatel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.2** Dodavatel je povinen vydat zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude zákazník informován o jejím vyřízení.
- 6.3** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se dodavatel se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
- 6.4** Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je dodavatel povinen zákazníkovi písemně potvrdit. Zákazník není oprávněn bez souhlasu dodavatele měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 6.5** Zákazník je povinen poskytnout dodavateli veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). V případě, že zákazník potřebnou součinnost neposkytne, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až poskytnutím požadované součinnosti.
- 6.7** V případě, že si zákazník po vyřízení reklamace musí u dodavatele věc převzít, je povinen tak učinit nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je dodavatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné či věc svépomocně prodat na účet zákazníka. O tomto postupu je zákazník informován při převzetí potvrzení o uplatnění práva z vady zboží.

**Článek 7**  
***Náklady reklamace a řešení sporů***

- 7.1** Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 7.2** V případě, že dodavatel reklamaci zamítne jako neoprávněnou, a zákazník s tímto závěrem nebude souhlasit a nedojde-li k dohodě mezi dodavatelem a zákazníkem, může se zákazník obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, např. na mimosoudní řešení spotřebitelských při České obchodní inspekci (tzv. ADR), případně na příslušný soud.

**Gerhard Horejsek a spol. s r.o.**  
*René Horejsek, jednatel*