

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád je součástí (přílohou) každé Smlouvy o dílo, kterou uzavírá na straně jedné společnost **OsmoDry.cz s.r.o.**, IČ 283 45 240, se sídlem č.p. 148, 768 33 Dřínov, jako Zhotovitel, a na straně druhé Objednatel, a upravuje vzájemná práva a povinnosti těchto smluvních stran, pokud nebylo ve Smlouvě o dílo ujednáno jinak.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

- 1) Objednatel je povinen seznámit se s reklamačním řádem ještě před samotným uzavřením smlouvy o dílo.
- 2) Objednatel podpisem smlouvy o dílo potvrzuje, že byl zhotovitelem před uzavřením smlouvy o dílo řádně seznámen s obsahem reklamačního řádu a řádně poučen o svých právech z vadného plnění a reklamačním procesu v něm uvedených.
- 3) Reklamační řád je nedílnou součástí a přílohou smlouvy o dílo.
- 4) Ujednání ve smlouvě o dílo odlišné od ustanovení v reklamačním řádu, mají před ustanoveními reklamačního řádu přednost.

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými právními předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až 2112, § 2158 až 2174 a § 2615 až § 2619 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále také jen „občanský zákoník“).
- 2) Předání díla je specifikováno ve smlouvě o dílo. Dílo bude v okamžiku předání způsobilé sloužit svému účelu a bude mít vlastnosti specifikované ve smlouvě o dílo.
- 3) Objednatel není oprávněn odmítnout převzetí díla pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě, ani ve spojení s jinými, nebrání užívání díla funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezují.
- 4) Zhotovitel odpovídá objednateli, že dílo při převzetí nemá vady. Je-li objednatelem spotřebitel a projeví-li se vada do jednoho roku od převzetí, má se za to, že dílo bylo vadné již při převzetí.
- 5) Právo objednatele z vadného plnění zakládá vada, kterou má dílo při jeho předání a převzetí, a to i tehdy, projeví-li se později.
- 6) Objednatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne na díle ve lhůtě 24 měsíců, to se však netýká opotřebení díla způsobeného jeho obvyklým užíváním.
- 7) Dílo je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti.
- 8) Právo z vadného plnění objednateli nenáleží, pokud objednatel před převzetím díla věděl, že má vadu, anebo pokud objednatel vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.
- 9) Práva z vadného plnění se nevztahují na poškození vzniklá zejména:
 - a) mechanickým zásahem do díla či jeho mechanickým poškozením;
 - b) neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o dílo;
 - c) poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s Manuálem k obsluze a údržbě přístroje OsmoDry;
 - d) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů užívání;

- e) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
- 10) Při užívání díla je objednatel povinen dodržovat pečlivě instrukce uvedené v Manuálu k obsluze a údržbě přístroje OsmoDry, aby si zachovalo kvalitu, a užívat je obvyklým způsobem k účelu, k jakému je určeno,

III. UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

- 1) Objednatel podpisem smlouvy o dílo vyjadřuje svůj souhlas s podmínkami reklamace uvedenými v tomto reklamačním řádu.
- 2) Objednatel je povinen vady díla oznámit zhotoviteli bez zbytečného odkladu ihned poté, co je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však ve lhůtě 24 měsíců. V opačném případě může zhotovitel namítnout opožděnost uplatnění námitky. Zhotovitel objednateli doporučuje, aby zjištěné vady co nejdříve oznámil zhotoviteli, tak aby nedocházelo k dalšímu případnému poškození díla. Neoznámí-li objednatel vadu díla včas, pozbývá práva odstoupit od smlouvy o dílo. Jedná-li se však o vady zjevné, kterých si mohl objednatel na první pohled při převzetí díla všimnout a nevytkne-li je zhotoviteli při převzetí, může zhotovitel namítat, že tyto vady nebyly objednatel uplatněny včas.
- 3) Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci u zhotovitele na adrese jeho sídla, nebo e-mailovou zprávou na e-mail Zhotovitele: osmodry@osmodry.cz. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy zhotovitel obdrží od objednatele oznámení o reklamaci, spolu s popisem vady díla, způsobem jejího projevování, s četností jejího výskytu a s uvedením data, kdy se vada projevila doplněné o fotografie vadného díla. Objednatel při uplatnění reklamace uvede své kontaktní údaje (zejména jméno/název objednatele, korespondenční adresu, telefonní číslo a e-mail) spolu se zvolením požadovaného způsobu vyřízení reklamace.
- 4) Objednatel při uplatnění reklamace uvede datum uzavření smlouvy a případně předloží smlouvu o dílo či Závěrečný protokol o předání a převzetí díla, aby byl zhotovitel schopen identifikovat smluvní vztah. Tento postup je doporučen také objednateli v postavení spotřebitele.
- 5) Zhotovitel okamžikem doručení oznámení o uplatnění reklamace zahájí reklamační řízení. Zhotovitel je povinen objednateli v postavení spotřebitele vydat písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem bez zbytečného odkladu po přijetí reklamace. V případě osobního uplatnění reklamace v sídle zhotovitele bude písemné potvrzení vydáno ihned.
- 6) Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace a případně je povinen umožnit zhotoviteli přístup k dílu v rozsahu nezbytně nutném za účelem odstranění vady či posouzení oprávněnosti reklamace.
- 7) Zhotovitel je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného díla z důvodu posouzení vytknutých vad, a to po jejím předchozím oznámení objednateli. V případě neposkytnutí součinnosti objednatele k osobní prohlídce díla není zhotovitel v prodlení s vyřízením reklamace, dle tohoto reklamačního řádu.
- 8) V případě, že je objednatel spotřebitel, rozhodne zhotovitel o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Zhotovitel vydá objednateli v postavení spotřebitele písemné potvrzení o datu a způsobu vyřešení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a ukončí reklamační řízení, a to nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne následujícího po dni doručení oznámení reklamace zhotoviteli. Tuto lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit

po domluvě s objednatelem v postavení spotřebitele. Je-li objednatelem podnikatel, ukončí zhotovitel reklamační řízení nejpozději do 60 ode dne následujícího po dni doručení oznámení reklamace zhotoviteli.

- 9) V případě oprávněné reklamace zpracuje zhotovitel po odstranění vady díla písemný protokol o opravě, který předá spolu s opraveným dílem objednateli. Vytkl-li objednatel zhotoviteli vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou objednatel nemůže vadný předmět užívat.

- 10) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy o dílo, má objednatel právo:

- a) na odstranění vady dodáním nového díla bez vady nebo dodáním chybějící části díla;
 - b) na odstranění vady opravou díla;
 - c) na přiměřenou slevu z ceny díla, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy o dílo.
- Objednatel sdělí zhotoviteli, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu zhotovitele; to neplatí, žádal-li objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li zhotovitel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li objednateli, že vady neodstraní, může objednatel požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z ceny díla, nebo může od smlouvy odstoupit. Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.
- Nezvolí-li kupující své právo včas, má práva podle odst. 11) tohoto článku.

- 11) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy o dílo, má objednatel právo:

- a) na odstranění vady, anebo
- b) na přiměřenou slevu z ceny díla.

- 12) Dokud objednatel neuplatní právo na slevu z ceny díla nebo neodstoupí od smlouvy o dílo, může zhotovitel dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může zhotovitel odstranit dle své volby opravou díla nebo dodáním nového díla. Volba nesmí objednateli způsobit nepřiměřené náklady.

- 13) Neodstraní-li zhotovitel vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může objednatel požadovat slevu z ceny díla, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže objednatel změnit bez souhlasu zhotovitele.

- 14) Má-li dílo vadu, může objednatel v postavení spotřebitele požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového díla bez vady nebo opravu díla, 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 dílo mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro objednatele. Zhotovitel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Ustanovení odst. 10) a 11) tohoto článku se v takovém případě nepoužijí.

- 15) Objednatel v postavení spotřebitele má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu zhotovitel nemůže dodat nové dílo bez vad, vyměnit jeho součást nebo dílo opravit, jakož i v případě, že zhotovitel nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy takovému objednateli působilo značné obtíže.

- 16) Zhotovitel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím objednateli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který objednatel dílo pořídil. K odstranění vady převezme zhotovitel dílo na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž díla, jejíž montáž byla provedena v souladu s

povahou a účelem díla předtím, než se vada projevila, zhotovitel provede demontáž vadného díla a montáž opraveného nebo nového díla anebo uhradí náklady s tím spojené.

- 17) Objednatel v postavení spotřebitele může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy o dílo, pokud a) zhotovitel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 16) tohoto článku; b) se vada projeví opakovaně; c) je vada podstatným porušením smlouvy o dílo nebo d) je z prohlášení zhotovitele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro objednatele.
- 18) Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.
- 19) Soud nepřiznává objednateli právo z vadného plnění, neoznámil-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně.
- 20) Žádná ze stran nemá právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s reklamačním řízením. V případě neoprávněně uplatněné reklamace hradí objednatel v postavení podnikatele účelně vynaložené náklady, které zhotoviteli v reklamačním řízení vzniknou.

IV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tento Reklamační řád je platný a účinný od 6. 1. 2023 a řídí se jím veškeré smlouvy o dílo uzavřené od data jeho účinnosti.
- 2) Veškeré reklamační procesy se řídí platnou právní úpravou České republiky a jsou závazné pro všechny zúčastněné strany.

OsmoDry.cz s.r.o.

Jaromír Večerka, jednatel