

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SLUŽEB

poskytovaných podnikající fyzickou osobou Vlastimil Burián, IČO 73788392, se sídlem Derflice 7, 67128, Znojmo, zapsanou v živnostenském rejstříku MěÚ Znojmo, datová schránka 5kqpdda, email [info@vlastimilburian.cz](mailto:info@vlastimilburian.cz) (dále také jako „Poskytovatel“)

### 1. Všeobecná ustanovení

1.1. Tento reklamační řád služeb se vztahuje na služby poskytované Poskytovatelem osobám jednajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti (dále také jako „Spotřebitel“).

1.2. Tento reklamační řád služeb byl vypracován v souladu s platnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „Občanský zákoník“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako „Zákon o ochraně spotřebitele“) a upravuje rozsah, podmínky a způsob, kterým může Spotřebitel v zákonem stanovené lhůtě řádně uplatnit svá práva z vadného plnění.

1.3. Pro účely reklamace si Spotřebitel zvolí emailovou adresu, nebo datovou schránku Poskytovatele, případně je možné komunikovat i pozemní poštou, pakliže Spotřebitel žádnou elektronickou formu nevlastní / nepreferuje. Na ostatní komunikační kanály nebude brán zřetel.

### 2. Odpovědnost za vady

2.1. Poskytovatel odpovídá za to, že služba nabízená Spotřebitelům bude splňovat požadavky na kvalitu nabízené služby v souladu s povahou nabízené služby.

2.2. Poskytovatel odpovídá za to, že služba nemá v době poskytnutí vady.

### 3. Uplatnění reklamace

3.1. Spotřebitel je povinen vytknout vadu poskytovaných služeb včas, bez zbytečného odkladu, co se o těchto vadách dozví, pokud možno po dobu poskytování služby. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí poskytnuté služby. Spolu s vytknutím vady služby je Spotřebitel povinen Poskytovateli vyřizujícímu reklamaci sdělit, jaké právo z vadného plnění zvolil, tato práva a podmínky pro jejich uplatnění jsou obsažena v čl. 4 tohoto reklamačního řádu služeb. Pokud Spotřebitel volbu práva neuplatní, rozhodne o způsobu odstranění případné zjištěné vady Poskytovatel v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů.

### 4. Práva z vadného plnění

4.1. V případě, že byla vadně poskytnuta služba, Spotřebitel má právo žádat bezplatné, včasné a řádné odstranění vady poskytované služby, anebo přiměřené slevy z ceny služby, je-li vada odstranitelná. Nelze-li vadu poskytované služby odstranit, má Spotřebitel právo žádat přiměřenou slevu z ceny služby nebo právo odstoupit od smlouvy. V případě, že Spotřebitel odstoupí od smlouvy, má zároveň nárok na vrácení ceny služby.

4.2. Pokud se poskytnutá služba týká nějakého zařízení, ať už opravovaného či pouze diagnostikovaného, je Spotřebitel povinen zaslat či dovést toto zařízení do 14 dnů od podání písemné reklamace (pošta, email, datová schránka) dopravit dané zařízení na adresu sídla - výše uvedenou - k posouzení reklamace. Posouzení vady zařízení bude vyřízeno promptně, nejpozději však do 30 dnů od příjmu zařízení na adrese Poskytovatele.

4.3. Nebude-li možné ze strany Poskytovatele reklamaci vyřídit klasickým způsobem, tj. dalším pokusem o opravu či diagnostiku, bude Spotřebiteli vrácena celá zaplacená částka.

### 5. Omezení odpovědnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel neodpovídá mimo jiné za vady služby, které byly způsobeny vnějšími vlivy (zejména přírodními vlivy), Spotřebitelem či třetími osobami. Spotřebitel rovněž nemá práva z vadného plnění, pokud se jedná o vady služby, o kterých v době poskytování služby věděl nebo na které byl Spotřebitel v době poskytování služby výslovně upozorněn.

## 6. Vyřízení reklamace

6.1. Poskytovatel vyhotoví písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel svá práva z vadného plnění uplatnil, jakou vadu Spotřebitel vytýká a jaké konkrétní právo uplatňuje. Písemné potvrzení o reklamaci obsahuje zároveň kontaktní údaje na Spotřebitele, které budou závazné pro účely komunikace Poskytovatele a Spotřebitele v souvislosti s reklamací. Poskytovatel je oprávněn v potvrzení uvést další údaje o stavu reklamované služby, zejména jiné skutečnosti vylučující práva Spotřebitele z vad. Stejnopis potvrzení Poskytovatel vydá Spotřebiteli.

6.2. Poskytovatel rozhodne o uplatněné reklamaci ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí Poskytovatel Spotřebitele prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v potvrzení o přijetí reklamace. Bude-li reklamace zamítnuta, Poskytovatel Spotřebiteli písemně sdělí důvod zamítnutí.

## 7. Závěrečná ustanovení

7.1. Otázky výslovně neupravené tímto reklamačním řádem služeb se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem o ochraně spotřebitele.

7.2. Poskytovatel výslovně upozorňuje Spotřebitele na skutečnost, že spotřebitelské spory vyplývající z poskytování služeb mezi Poskytovatelem služeb nebo s ní jinak související, jež nebyly vyřešeny s Poskytovatelem přímo, je podle ustanovení § 20d a násl. a § 20n a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jakožto subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, příslušná řešit Česká obchodní inspekce, se sídlem Praha, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha.

Internetová adresa subjektu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je

<https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

7.3. Tento reklamační řád služeb nabývá účinnosti dnem 2. 1. 2019.