

Reklamační řád

I. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád (dále jen RŘ) vytvořený v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb. (občanský zákoník), zákonem č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb. (o ochraně spotřebitele) se vztahuje na všechny smlouvy o dílo, (objednávky na čištění peří, šití péřových výrobků) potvrzené firmou Zdeňka Kašparová IČ: 162 52 520 se sídlem v Chotěboři, Trávní 1512, PSČ 583 01 (dále jen zhotovitel).
2. Při uplatnění reklamace se vychází ze skutečnosti, že objednávkou služeb je objednatel seznámen se všeobecnými obchodními podmínkami, tímto RŘ a že s nimi souhlasí.

II. Záruční doba

1. Záruční lhůta je šest měsíců od převzetí výrobku objednatelem s výjimkou věcí, které zhotovitel opatřil k provedení díla a z povahy těchto věcí má zhotovitel vůči objednateli postavení prodávajícího.
2. Záruční lhůta se u oprávněných a uznaných reklamací prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v opravě.

III. Rozsah záruky

1. Záruka zaniká v následujících případech:
 - 1.1. včasným neoznámením reklamace zhotoviteli
 - 1.2. vady vzniklé v důsledku neúplnosti, nesprávnosti podkladů a informací poskytnutých objednatelem
 - 1.3. vady vzniklé mechanickým poškozením zboží
 - 1.4. vady vzniklé nevhodným užitím vzhledem k charakteru a vlastnostem výrobku (věc byla užita k účelu, jež je v rozporu s běžným užíváním)
 - 1.5. vady vzniklé používáním výrobků v podmínkách, které neodpovídají charakteru běžného užívání (teplota, chemické a mechanické vlivy prostředí)
 - 1.6. provedením nekvalifikovaného zásahu (věc byla jakkoliv upravena)
 - 1.7. vypršela záruční lhůta

IV. Reklamace vad

1. Reklamace musí být vždy uplatněna písemně.
 - 1.1. Neprodleně, nejpozději do 5-ti dnů od převzetí zakázky objednatelem jedná-li se o vady zjevné.
 - 1.2. Ve lhůtě šesti měsíců od převzetí zakázky objednatelem jedná-li se o vady skryté.

V.

1. Objednatel je povinen předložit originály pořizovacích dokladů (faktura, paragon)
2. Pro podání reklamace je u zhotovitele k dispozici reklamační protokol, který v příslušných, předtištěných kolonkách vyplní zhotovitel a potvrdí objednatel.

REKLAMAČNÍ LIST		<i>číslo:</i>
Dodavatel: Zdeňka Kašparová IČ: 162 52 520 Trávní 1512 583 01 Chotěboř		Objednatel:
Reklamované výrobky:		
Doklad o dodávce: (faktura, paragon) číslo: ze dne:		
Závada - popis		
Navrhované řešení reklamace: a) oprava výrobku(ů) b) výměna výrobku(ů) c) jiný způsob - popis		
Datum:		Podpis reklamujícího:
Vyřízení reklamace: Datum: Podpis zhotovitele:		
Souhlas reklamujícího se způsobem vyřízení reklamace a potvrzení o převzetí reklamovaného(ných) výrobku. Datum: Podpis reklamujícího:		

- 2.1. Reklamované zboží je objednatel povinen na vlastní náklady doručit do provozovny zhotovitele kompletní a v době obvyklé pro příjem zakázek, případně v náhradním termínu, pokud se na tom se zhotovitelem předem dohodne.
- 2.2. Opravené či vyměněné výrobky si objednatel vyzvedne bez zbytečného odkladu v provozovně zhotovitele a souhlas se způsobem vyřízení reklamací a jejich převzetí potvrdí svým podpisem na reklamačním protokolu.

VI. Vyřízení reklamace

1. Zhotovitel se zavazuje vyřídit reklamaci v přiměřené lhůtě, nejpozději v zákonné lhůtě do 30-ti dnů, vyjma případů uvedených v odstavci 2. tohoto článku.
 - 1.1. Uzná-li zhotovitel reklamaci jako oprávněnou, je povinen odstranit vady díla bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě obvyklé pro zhotovení běžné zakázky.
 - 1.2. V případě oprávněné reklamace má objednatel právo na bezplatné odstranění vad a nedodělků zakázky.
 - 1.3. Po odstranění vad zhotovitel vyrozumí objednatele o ukončení reklamačního řízení a vyzve jej dohodnutým způsobem k převzetí opravených či vyměněných výrobků.
2. Nemá-li zhotovitel k dispozici stanoviska dodavatelských organizací, zejména jde-li o reklamaci dodaného materiálu, může termín pro vyřízení reklamace se souhlasem objednatele upravit:
 - 2.1. ihned při podání reklamace přímo na reklamačním protokolu
 - 2.2. následně; je o tom povinen objednatel vyrozumět a vyžádat si jeho souhlas s náhradním termínem.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Tento RŘ je platný a účinný v den vyhlášení zhotovitelem.
2. Zhotovitel si vyhrazuje právo kdykoliv tento RŘ měnit a doplňovat v důsledku změn právních předpisů nebo jiných podstatných okolností. Tyto změny a doplňky jsou účinné v den vyhlášení zhotovitelem.
3. Stane-li se některé z ustanovení tohoto RŘ neplatným, zůstávají ostatní ustanovení tohoto RŘ platná a účinná.
4. Smluvní vztahy mezi zhotovitelem a objednatelem se v dalším řídí platnými právními předpisy.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory, které by mezi zhotovitelem a objednatelem vznikly, řeší v první instanci nezávislý rozhodce. Smluvní strany souhlasí s tím, že tímto rozhodcem bude ing. Jitka Vystrčilová. Proti verdiktu rozhodce není odvolání.

Chotěboř, leden 2000

.....