

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti LIGNIS s.r.o.

Tento reklamační řád je vedle Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“) součástí každé smlouvy o dílo, kterou uzavírá na straně jedné společnost LIGNIS s.r.o., IČ: 48530298, se sídlem Lískovec 156, 768 05, Koryčany, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 10725, jako Zhotovitel, a na straně druhé Objednatel (právnícká nebo fyzická osoba) a upravuje vzájemná práva a povinnosti těchto smluvních stran, pokud mezi nimi nebylo výslovně smlouvou o dílo ujednáno jinak.

ČLÁNEK 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Objednatel je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a VOP ještě před samotným uzavřením Smlouvy o dílo.
2. Objednatel uzavřením Smlouvy o dílo potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, včetně sdělení před uzavřením smlouvy, a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném k tomuto okamžiku. Reklamační řád je nedílnou součástí každé Smlouvy o dílo. Ujednání ve Smlouvě o dílo odlišná od ustanovení v Reklamačním řádu, mají přednost.
3. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
4. Tento Reklamační řád Zhotovitele je veřejně přístupný na Webových stránkách Zhotovitele a v listinné podobě ve vzorkovných Zhotovitele v místě dle Webových stránek Zhotovitele.

ČLÁNEK 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až 2112, § 2158 až 2174 a § 2615 až § 2619 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „NOZ“).
2. Zhotovitel odevzdá Objednateli Dílo, které bude mít v okamžiku jeho předání a převzetí vlastnosti stanovené Smlouvou o dílo, bude způsobilé sloužit svému účelu a bude vyhovovat požadavkům právních předpisů platných v České republice v době jeho realizace.
3. Objednatel nemá právo odmítnout převzetí Díla pro drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání Díla ani jeho užívání podstatným způsobem neomezují.
4. Je-li Objednatel Spotřebitel a projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Dílo bylo vadné již při převzetí.
5. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne na Díle u Produktů ve lhůtě 24 měsíců, pokud není uvedeno ve Smlouvě o dílo jinak, to se však netýká:
 - (a) Díla realizovaného z Produktu prodávaného za nižší cenu pro vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - (b) opotřebení Díla způsobeného jeho obvyklým užíváním;
 - (c) použitého Produktu k realizaci Díla pro vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Produkt měl při převzetí Objednatel nebo vyplývá-li to z jeho povahy.
6. Dílo je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje také realizace jiného díla a dále vady v dokladech nutných pro užívání Díla.
7. Právo Objednatele z vadného plnění zakládá vada, kterou má Dílo při jeho předání a převzetí, a to i tehdy, projeví-li se později.
8. Právo z vadného plnění Objednateli nenáleží, pokud Objednatel před převzetím Díla věděl, že má vadu, anebo pokud Objednatel vadu sám způsobil.

9. Práva z vadného plnění se nevztahují na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou) zejména:
- mechanickým poškozením Díla;
 - neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Dílo;
 - poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s návodem Zhotovitele na užívání a údržbu, či případně v rozporu s jinými podmínkami užívání uvedenými v dokumentaci Díla;
 - provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů užívání;
 - upravením Objednatelem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
 - poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
 - změnou právních předpisů týkajících se Díla.
10. Omezení dle předchozího odstavce neplatí, pokud byly vlastnosti Díla, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, Objednatelem a Zhotovitelem výslovně dohodnuty, vymíněny nebo Zhotovitelem deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití Díla.

ČLÁNEK 3. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Zhotovitel se zavazuje, že Dílo bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti (záruka za jakost). Záruční doba Díla je:

u Produktů umístěných v interiéru

- 24 měsíců

u Produktů umístěných v exteriéru

- 24 měsíců

ode dne předání a převzetí Díla potvrzeného podpisem Objednatele i Zhotovitele na předávacím protokolu. Zahájení běhu záruční doby prokazují smluvní strany předávacím protokolem.

2. Objednatel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po předání Díla Objednateli vnější událost.
3. Při užívání Díla je Objednatel povinen dodržovat pečlivě instrukce o použití uvedeného Díla, aby si zachovalo kvalitu, a užívat je obvyklým způsobem k účelu, k jakému je určeno, tedy dodržovat návod k užívání a údržbu; ten je předán Zhotovitelem Objednateli nejpozději při podpisu předávacího protokolu. Nedodržením těchto ustanovení zanikají Objednateli práva z vadného plnění.

ČLÁNEK 4. UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

1. Uzavřením Smlouvy o dílo Objednatel vyjadřuje svůj souhlas se zde uvedenými podmínkami reklamace. Vady Díla zjištěné v záruční době je Objednatel povinen oznámit Zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, nejpozději však u Produktů umístěných v interiéru ve lhůtě 24 měsíců a u Produktů umístěných v exteriéru ve lhůtě 24 měsíců od předání. V opačném případě může Zhotovitel namítnout opožděnost uplatnění námitek. Zhotovitel Objednateli doporučuje, aby zjištěné vady co nejdříve oznámil Zhotoviteli, tak aby nedocházelo k dalšímu případnému poškození Díla a Produktů. Neoznámí-li Objednatel vadu Díla včas, pozbývá práva odstoupit od Smlouvy o dílo. Jedná-li se však o vady zjevné, kterých

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti LIGNIS s.r.o.

- si mohl Objednatel na první pohled při převzetí Díla všimnout a nevytkne-li je Zhotoviteli při převzetí, může Zhotovitel namítat, že tyto vady nebyly Objednatelem uplatněny včas.
2. Reklamací uplatňuje Objednatel u Zhotovitele na adrese jeho sídla, nebo emailem na emailu Zhotovitele: reklamace@lignis.cz Za okamžik uplatnění reklamací se považuje okamžik, kdy Zhotovitel obdrží od Objednatele oznámení o reklamaci, spolu s popisem vady Díla, způsobem jejího projevení, s četností jejího výskytu a s uvedením data, kdy se vada projevila doplněně o fotografie vadného Díla. Objednatel při uplatnění reklamací uvede dostatečně své kontaktní údaje (zejména jméno, případně obchodní firmu Objednatele, zpáteční adresu, telefonní číslo a email) spolu se zvolením požadovaného způsobu vyřízení reklamací.
 3. Objednatel doloží platnost záruky předložením předávacího protokolu, pokud bylo v minulosti Dílo reklamováno, doloží též doklad o reklamaci. Tento postup je doporučen také Objednateli Spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
 4. Zhotovitel okamžikem doručení oznámení o reklamaci zahájí reklamační řízení, Objednateli Spotřebiteli vydá písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamací uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamací je požadován, a to e-mailem nebo telefonicky bezprostředně po přijetí reklamací (v případě osobního uplatnění je předáno ihned).
 5. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamací a je povinen zajistit Zhotoviteli přístup k Dílu v rozsahu nezbytně nutném pro odstranění vady.
 6. Objednatel je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného Díla z důvodu posouzení vzniklých vad, a to po jejím předchozím oznámení Objednateli. Objednatel je povinen Zhotoviteli osobní prohlídku reklamovaného Díla umožnit, a to v pracovní době Zhotovitele, tedy pondělí – pátek vždy od 7:00 do 16:30 hodin. Zhotovitel není v prodlení s vyřízením reklamací, pokud mu Objednatel neumožnil prohlídku Díla, na kterém se vady vyskytly v souladu s tímto odstavcem reklamačního řádu.
 7. Je-li Objednatelem Spotřebitel, rozhodne o reklamaci Zhotovitel 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 Spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřešení reklamací, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamací, případně odůvodnění zamítnutí reklamací, a ukončí reklamační řízení a nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne následující po doručení oznámení reklamací Zhotoviteli. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamací prodloužit po domluvě s Objednatelem Spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Tato lhůta není závazná k Objednateli Podnikateli, kdy o jeho reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací.
 8. Po odstranění vady Díla zpracuje Zhotovitel 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 ani záruční doba po dobu, po kterou Objednatel nemůže vadný předmět užívat.
 9. V případě výskytu vadného plnění, které je **podstatným porušením Smlouvy o dílo** a které brání užití Díla, jsou práva a povinnosti následující:
 - 9.1 Je-li vadné plnění **podstatným porušením Smlouvy o dílo**, Objednatel má právo:
 - (a) na odstranění vady dodáním nového Díla bez vady nebo dodáním chybějící části Díla, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze části Díla, může Objednatel Spotřebitel požadovat jen výměnu této části. Není-li dodání nového Díla, či výměna části Díla možné, může Objednatel Spotřebitel odstoupit od Smlouvy o dílo. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Objednatel Spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady;
 - (b) na odstranění vady opravou Díla;
 - (c) na přiměřenou slevu z ceny Díla, nebo
 - (d) odstoupit od Smlouvy o dílo.

- 9.2 Objednatel Zhotoviteli při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu, po oznámení vady sdělí, jaké právo si zvolil. Nezvolí-li si Objednatel své právo včas, má práva jako v případě **nepodstatného porušení smlouvy**.
- 9.3 Provedenou volbu nemůže Objednatel změnit bez souhlasu Zhotovitele, to však neplatí, žádal-li Objednatel opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Zhotovitel vadu v přiměřené lhůtě či oznámí-li Objednateli, že vadu neodstraní, má Objednatel právo požadovat slevu z ceny Díla nebo od Smlouvy o dílo odstoupit.
10. Je-li vadné plnění **nepodstatným porušením Smlouvy o dílo**, jsou práva a povinnosti následující:
- 10.1 Objednatel má v případě **nepodstatného porušení Smlouvy o dílo** právo na:
- odstranění vady, anebo
 - na přiměřenou slevu z ceny Díla.
- 10.2 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.
- 10.3 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.
- 10.4 Výskyt vadného plnění, které je **nepodstatným porušením Smlouvy o dílo** a nebrání užívání Díla a není v rozporu s účelem Díla, není důvodem pro odmítnutí převzetí Díla ze strany Objednatele a Objednatel jej měl převzít s výhradou.
11. Objednatel Spotřebitel 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 Objednateli Spotřebiteli působilo značné obtíže.
12. Právo na dodání nového Díla, nebo výměnu části Díla má Objednatel Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže Dílo řádně užívat k jeho účelu pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Objednatel Spotřebitel také právo od Smlouvy o dílo odstoupit.
13. Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního Díla, jestliže předmět Díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat Zhotoviteli.
14. Žádná ze stran nemá právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s reklamačním řízením.

ČLÁNEK 5.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.3.2020 a ruší předchozí dohodnutá ujednání mezi Zhotovitelem a Objednatelem týkajících se otázek upravených tímto Reklamačním řádem, tedy zejména práv z vadného plnění, záruky a jejich uplatnění.
- Veškeré reklamační procesy se řídí platnou právní úpravou České republiky a jsou závazné pro všechny zúčastněné strany.
- Pokud je Objednatel Spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb dle § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Oprávněným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze 2, Štěpánská 567/15, PSČ 120 00, www.coi.cz.

LIGNIS s.r.o.,

Ing. Jaroslav Hubáček, jednatel