

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Nastav.it s.r.o., IČ: 047 21 411, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno

pro uplatnění práv z vadného plnění ze Smlouvy o poskytování služeb prostřednictvím e-shopu umístěného na internetové adrese www.nastav.it.

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád (dále jen „reklamační řád“) společnosti Nastav.it s.r.o., IČ: 04721411, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno (dále jen „Provozovatel“) upravuje v souladu s ustanovením § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění platných předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) odpovědnost Provozovatele za vady služeb (dále jen „služby“) zakoupené Uživatelem, jakožto spotřebitelem, prostřednictvím internetového obchodu Provozovatele provozovaného na webové stránce umístěné na internetové adrese www.nastav.it (dále jen „e-shop“).

Reklamační řád se vztahuje na služby, u něhož jsou Uživatelem uplatňována práva Uživatele vůči Provozovateli z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamace“).

Reklamační řád se nevztahuje na případy, kdy osoba, která zakoupila služby od Provozovatele, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání služeb v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání. V takovém případě se použije ustanovení o reklamaci dle VOP a není-li tam taková úprava obsažena, pak dle občanského zákoníku.

Znění reklamačního řádu může Provozovatel měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu.

2. Rozsah reklamace

Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z reklamace (vadného plnění) se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až § 2174 občanského zákoníku).

Provozovatel odpovídá Uživateli, že služba při převzetí nemá vady. Zejména Provozovatel odpovídá Uživateli, že v době, kdy Uživatel službu převzal má služba vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Provozovatel popsal nebo které Uživatel očekával s ohledem na povahu služeb.

3. Podmínky, způsob a uplatnění reklamace

Vady zjevné, tj. zjevnou nefunkčnost služby je Uživatel povinen vytknout Provozovateli ihned při převzetí služby, tj. po předvedení její funkčnosti a to v Protokolu o poskytnutí služby. Nevytkne-li Uživatel vady zjevné, platí, že služba je předána bez zjevných vad.

Jde-li o vadu skrytou, může Uživatel uplatnit právo z vady do 24 měsíců ode dne jejího převzetí, tj. od podepsání Protokolu o poskytnutí služby. Má-li plnění vady, je Uživatel oprávněn po Provozovateli požadovat:

- odstranění vady,
- přiměřenou slevu, není-li možné vadu odstranit opravit, nebo v případě, kdy Provozovatel nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy způsobilo Uživateli značné obtíže,
- odstoupit od smlouvy, pakliže není možné vadu odstranit nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

Právo z vadného plnění Uživateli nenáleží, pokud Uživatel vadu způsobil sám či ji způsobil třetí osoba, např. zásahem do provedených služeb a pokud je nefunkčnost služeb způsobena okolnostmi vzniklými až po provedení služby (např. aktualizací softwaru, novými systémovými požadavky, malwarem, virem, apod.).

Uživatel musí při uplatnění reklamace Provozovateli sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti u Provozovatele za vady uplatňuje; touto volbou je Uživatel vázán a není oprávněn ji následně měnit.

Uživatel je povinen umožnit Provozovateli spolu s reklamací ve lhůtě pro uplatnění reklamace posoudit vadu, tj. zejména poskytnout přístup k věci, jíž se vada týká a okamžik, kdy Provozovateli bylo umožněno vadu posoudit se považuje za okamžik uplatnění reklamace Uživatelem.

4. Vyřízení reklamace

Provozovatel nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do 10 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba 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 Provozovatel s Uživatелеm nedohodne na delší lhůtě.

Provozovatel vydá Uživateli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

V případě, že je reklamace Provozovatelem shledána jako oprávněná, má Uživatel právo:

- v případě podstatného porušení Smlouvy o poskytování služeb na odstranění vad, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od objednávky služby,
- v případě nepodstatného porušení Smlouvy o poskytování služeb na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu.

Ostatní nároky Uživatele vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny.

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Provozovatel tuto skutečnost Uživateli. V případě zjevně neoprávněné reklamace nemá Uživatel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Provozovatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně..

Kdo má právo podle § 1923 občanského zákoníku, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Provozovatel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

5. Závěrečná ujednání

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 20.10.2019.