

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti Mph group s.r.o.

Článek I

Délka a plynutí záruční doby

- 1.1 Reklamační řád a záruční podmínky (dále rovněž „**RR**“) společnosti **Mph group s.r.o.**, IČO: 292 74 711, se sídlem Příkop 843/4, Zábřovice, 602 00 Brno, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 70171 (dále rovněž „**Společnost**“ nebo „**Zhotovitel**“), jsou nedílnou součástí smlouvy o dílo (dále rovněž „**Smlouva**“) uzavřené mezi Zhotovitelem a třetí stranou specifikovanou ve Smlouvě jako objednatelem (dále rovněž „**Objednatel**“), (společně rovněž jako „**Smluvní strany**“).
- 1.2 Zhotovitel odpovídá za vady, které má Dílo v okamžiku jeho převzetí Objednatelem a za vady, které se vyskytnou v záruční době. Záruční doba trvá 24 měsíců a počíná běžet ode dne předání a převzetí Díla, resp. předání a převzetí dílčí části Díla.
- 1.3 Smlouvou může být délka trvání záruční doby sjednána odlišně od doby uvedené v článku I, odst. 2 tohoto RR. Pokud řádně uzavřená Smlouva řeší záruční dobu a podmínky reklamace odlišně od RR nebo VOP, má přednost vždy uzavřená Smlouva.
- 1.4 Záruka za jakost zaniká uplynutím posledního dne sjednané doby. Datem přijetí reklamace se rozumí den, kdy Zhotovitel tuto reklamaci prokazatelně obdržel (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy).
- 1.5 Záruční doba Díla se prodlužuje o dobu trvání opravy Díla, pokud pro řádně uplatněnou vadu Díla nebylo možno Dílo používat.
- 1.6 Vadu díla je Objednatel povinen oznámit (písemnou formou či e-mailem na kontakty uvedené v záhlaví Smlouvy o dílo) bezodkladně po jejím zjištění.
- 1.7 Řádně uplatněné vady budou Zhotovitelem převzaty k reklamačnímu řízení, pokud bude oznámení splňovat veškeré náležitosti dle článku II. tohoto RR. Přijetí Díla do reklamačního řízení v žádném případě nepředstavuje uznání vady Díla Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje uznanou vadu odstranit ve lhůtě do třiceti (30) dnů ode dne uznání vady nebo dle dohody.
- 1.8 Nároky plynoucí ze záruky za jakost nemohou být vzneseny při poškození Díla vyšší mocí. Záruka za jakost se nevztahuje na závady vzniklé nepřiměřeným či nevhodným používáním, zanedbanou údržbou, či na závady zaviněné dodatečnou úpravou Díla.
- 1.9 Objednatel je povinen při péči a údržbě Díla, jakož i jeho jednotlivých částí, postupovat dle pokynů a návodů Zhotovitele a používat při tom pouze přípravky a materiály doporučené Zhotovitelem.

Článek II Uplatnění reklamace a její vyřízení

- 2.1 Veškeré případné zjevné vady je Objednatel povinen vytknout nejpozději při předání a převzetí Díla, a to písemně do předávacího protokolu, jinak práva Objednatele ze zjevných vad zanikají. Veškeré jiné, než zjevné vady je Objednatel povinen bezodkladně po jejich zjištění písemně oznámit s uvedením konkrétní vady či vad Díla a jejich projevu Zhotoviteli. V případě pozdního vytčení vad ztrácí Objednatel práva z těchto vad. Reklamace musí být odeslaná na kontaktní údaje Zhotovitele uvedené ve Smlouvě, a to písemnou formou či e-mailem.
- 2.2 Reklamace vady Díla musí být uplatněna formou reklamačního formuláře Společnosti a musí obsahovat alespoň:
- číslo Smlouvy;
 - datum provedení Díla ev. datum předání Díla;
 - datum zjištění vady na Díle;
 - přesnou adresu, kde se reklamace uplatňuje;
 - mobilní telefon a e-mail na osobu, která je oprávněná reklamaci řešit.
- 2.3 Dále musí reklamace obsahovat takové údaje, aby bylo možné identifikovat, o jakou konkrétní část Díla se jedná. Musí být patrná a jasně popsána vada, kdy bez těchto údajů nelze reklamaci vady Díla přijmout.
- 2.4 Reklamaci nebude možné vyřídit, pokud Objednatel nepředloží originál Smlouvy. V případě nejasností může reklamační technik požadovat od zákazníka prokázání zaplacení celé Ceny za Dílo. Zhotovitel může reklamaci odmítnout, pokud Objednatel neprokáže zaplacení celé Ceny za Dílo.
- 2.5 O každé reklamaci musí být sepsán reklamační protokol. Bez sepsání tohoto reklamačního protokolu není možné zahájit a projednat reklamaci.
- 2.6 Při nedodržení postupu pro reklamaci vad, je není možné považovat za řádně oznámené a takovéto vytčení vad Díla nevyvolává jakékoli právní účinky.
- 2.7 V případě, že Zhotovitel shledá oprávněnost řádně vytčené vady, vadu odstraní ve lhůtě specifikované v článku II, odst. 2.9 tohoto RŘ, případně dle provozních možností Zhotovitele. O způsobu odstranění konkrétní vady rozhoduje Zhotovitel. Pokud vyvstane jakýkoliv spor ohledně případné reklamace vady, bude tento spor vyřešen odborníkem jmenovaným Zhotovitelem, jehož názor bude pro Smluvní strany závazný.
- 2.8 Zhotovitel je povinen ve lhůtě třicet (30) dnů ode dne doručení řádné a úplné reklamace tuto prověřit a vyřídit. Zhotovitel reklamaci vady Díla uzná nebo neuzná a o výsledku reklamace informuje Objednatele.
- 2.9 Lhůta pro odstranění záručních vad je třicet (30) dnů v případě, že se jedná o vadu nevyžadující výrobu části Díla, v opačném případě se Smluvní strany na lhůtě pro odstranění vady dohodnou, nedohodnou-li se, určí lhůtu pro odstranění vady Zhotovitel s ohledem na situaci na trhu, výrobní možnosti a kapacity Zhotovitele. Lhůta dle předchozí věty běží ode dne uznání reklamace. Pokud bude reklamace uplatněna v souladu s reklamačním řádem, je Zhotovitel povinen odstranit záruční

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti Mph group s.r.o.

IČO: 292 74 711, se sídlem Příkop 843/4, Zábřdovice, 602 00 Brno,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 70171

vady ve lhůtě pro odstranění záručních vad. O způsobu odstranění konkrétní vady rozhoduje Zhotovitel. Pokud vyvstane jakýkoli spor ohledně případné reklamace vady, bude tento spor vyřešen odborníkem jmenovaným Zhotovitelem, jehož názor bude pro Smluvní strany závazný.

- 2.10 V případě, že bude nutné vyrobit část Díla, nebo je doba objednání nového příslušenství delší než 30 dní (např. nestandardní rozměry, speciální zakázkové barvy atd.), je Zhotovitel oprávněn stanovit jiný termín odstranění vady Díla. O jiném termínu odstranění vady Díla bude zákazník telefonicky nebo písemně informován (po rozhodnutí a zjištění požadovaného termínu výroby a dodání).
- 2.11 Smluvní strany se dohodly na výslovném vyloučení případného práva Objednatele na slevu z ceny za Dílo, ledaže takový způsob vyřízení reklamace vady Díla zvolí Zhotovitel dle svého profesionálního posouzení jako nejlepší způsob řešení vady Díla. Jinak v případě zjištění a uznání vady svědčí Objednateli pouze nárok na odstranění vady, nebo výměnu věci, a to vždy dle profesionálního posouzení a volby Zhotovitele, s tím že Objednatel je touto volbou Zhotovitele vázán. Smluvní strany konstatují, že se svobodně rozhodly uplatňovat výše uvedenou speciální úpravu nároků a práv z vad Díla.
- 2.12 V případě zjištění, že reklamace není oprávněná, může Společnost vyžadovat všechny vynaložené prostředky spojené s vyřízením této neoprávněné reklamace (náklady na dopravu, poštovné, znalecké posudky, správní, soudní poplatky a podobně) a dále paušální náhradu v souvislosti s vyřizováním neoprávněné reklamace v sazbě 300,- Kč bez DPH / 1 hodinu / 1 osobu a 20,- Kč / 1 km bez DPH. Tyto vícenáklady jsou splatné dnem zjištění neoprávněné reklamace.
- 2.13 Záruka za jakost se vztahuje pouze na vady vzniklé za předpokládaných podmínek použití Díla a při řádném způsobu používání Díla. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé neodbornou instalací a neodbornými zásahy, mechanickým poškozením nebo neodborným používáním či ošetřením ze strany Objednatele či třetích osob.
- 2.14 Prokáže-li se ve sporných případech, že Objednatel reklamoval neoprávněně, tzn., že jím reklamována vada nevznikla vinou Zhotovitele, a/nebo že se na ni nevztahuje záruka resp., že vadu způsobili nevhodným užíváním Díla Objednatel apod., je Objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré jemu v souvislosti s odstraněním vady vzniklé náklady.

Článek III

Vady vyloučené z možnosti reklamace

- 3.1 Zhotovitel v žádném případě neodpovídá za vady Díla ani za jakékoli škody:
- vzniklé neodbornou montáží po provedení Díla, kdy se neodbornou montáží rozumí zejména případ, kdy montáž neprováděla osoba či firma pověřená Zhotovitelem;
 - vzniklé neodborným zásahem ze strany Objednatele, kdy se neodborným zásahem rozumí zejména svépomocí realizované zásahy do jakýchkoli částí Díla nebo jejich montáží;
 - vzniklé poničení vlastním nebo cizím zaviněním po okamžiku provedení Díla, např. při dalších navazujících stavebních pracích, nebo při následné montáži dalšího příslušenství;
 - vzniklé mechanickým poškozením a nesprávnou údržbou po provedení Díla;

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti Mph group s.r.o.

IČO: 292 74 711, se sídlem Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 70171

- e) vzniklé používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti Díla a v závislosti na specifických podmínkách v místě zabudování (např. zvýšená prašnost, vlhkost, emise a podobně);
- f) vzniklé poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (např. požáry, záplavy, zemětřesení, kroupy apod.);
- g) způsobené tím, že Objednatel nedodržel podmínky použití Díla či jeho součástí dle příslušných návodů a související dokumentace;
- h) způsobí-li vadu, resp. škodu, vyšší moc, okolnost vylučující odpovědnost Zhotovitele, Objednatel sám anebo osoba odlišná od Zhotovitele, které Objednatel k Dílu umožnil přístup;
- i) způsobené nedodržením vhodných pokynů či požadavků daných mu Objednatelem, jestliže Zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů či požadavků upozornil a Objednatel na jejich dodržení trval, anebo jestliže Zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit;
- j) použitím nevhodných materiálů zajištěných či požadovaných Objednatelem, jejichž nevhodnost Zhotovitel nemohl zjistit při vynaložení odborné péče anebo kterou zjistil a odpovídajícím způsobem na ni Objednatele upozornil, ale Objednatel trval na jejich užití, a/nebo plněními třetích osob pověřených Objednatelem.

3.2 Za reklamovatelné vady nelze rovněž považovat takové, které vznikly před montáží, během montáže a po montáži, o nichž Smluvní strany věděly a pokud byla na tyto po dohodě s Objednatelem poskytnuta sleva z Ceny díla.

3.3 Zhotovitel v žádném případě neodpovídá za vady Díla ani za jakékoli škody způsobené nedodržením vhodných pokynů či požadavků daných mu Objednatelem, jestliže Zhotovitel na nevhodnost těchto pokynů či požadavků upozornil a Objednatel na jejich dodržení trval, anebo jestliže Zhotovitel tuto nevhodnost nemohl zjistit. Dále neodpovídá za vady/škody vzniklé použitím nevhodných materiálů zajištěných či požadovaných Objednatelem, jejichž nevhodnost Zhotovitel nemohl zjistit při vynaložení odborné péče anebo kterou zjistil a odpovídajícím způsobem na ni Objednatele upozornil, ale Objednatel trval na jejich užití, a/nebo plněními třetích osob pověřených Objednatelem.

3.4 Záruka se nevztahuje na pravidelnou údržbu a běžné opotřebení Díla.

Článek IV Montážní práce

4.1 Jako reklamace montážních prací realizovaných Zhotovitelem v případě řádného uzavření Smlouvy nelze uznat takové vady, které se projeví až v rámci dokončení Díla, nebo jeho modernizaci.

4.2 Montážní tolerance vyráběných prvků:

- a) odchylka vodorovnosti namontovaných jednotlivých kusů žaluzií je max. 5mm na 1metr délky.
- b) dle křivosti zdí a jejich různých úhlů mohou stupně či konstrukce od této zdí se vzdálenostně lišit +/- 10mm

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti Mph group s.r.o.
IČO: 292 74 711, se sídlem Příkop 843/4, Zábrdovice, 602 00 Brno,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle C, vložka 70171

Článek V
Závěrečná ustanovení

- 5.1 Tento Reklamační řád a záruční podmínky Zhotovitele jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Zhotovitele.
- 5.2 Tento Reklamační řád a záruční podmínky jsou platné a účinné od 1.4. 2020 a jsou veřejně přístupné na internetových stránkách Zhotovitele dostupné na www.vasestineni.cz.