

Reklamační řád

jako **příloha č. 2** Všeobecných obchodních podmínek

vydaných obchodní korporací SuperThesis s.r.o. IČ: 07555407, zaps. ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddíle C, vložka 108771, se sídlem Brno - Trnitá, Zvonařka 137/14, 617 00 (dále jen „Zhotovitel“)

pro reklamaci děl prováděných na objednávku prostřednictvím online platformy dostupné na adrese www.SuperVazby.cz

I. Definice

1. Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad děl a uplatnění nároků z vad a ze záruky za jakost mezi Zhotovitelem a Objednatelem, v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a je-li Objednatelem Spotřebitel, zákona č. 634/1995 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění.
2. Zhotovitelem je obchodní společnost uvedená v seznamu zhotovitelů, podnikající zejména v oblasti zhotovování vazeb a tisku materiálů (dále jen „**díla**“). Kontaktní email je: podpora@supervazby.cz.
3. Objednatelem je svéprávná fyzická osoba nebo k právním jednání plně způsobilá právnická osoba, která se Zhotovitelem uzavře smlouvu.
4. Objednatelem – spotřebitelem se rozumí svéprávná fyzická osoba, která uzavírá Smlouvu o dílo se Zhotovitelem pro své soukromé, nepodnikatelské účely.
5. Práva z vadného plnění, včetně záruční odpovědnosti, uplatňuje Objednatel u Zhotovitele:
 - a. na adrese sídla Zhotovitele doručením poštou nebo osobně,
 - b. emailem,
 - c. telefonicky,
 - d. dalším vhodným způsobem.
6. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Zhotovitel obdržel od Objednatele reklamované dílo, ledaže se jedná o spotřebitele; v takovém případě se za okamžik uplatnění reklamace považuje okamžik, kdy je projev vůle Objednatele – spotřebitele o reklamaci vady doručena Zhotoviteli.
7. Smluvní strany si mohou veškerou písemnou korespondenci vzájemně doručovat prostřednictvím elektronické pošty. Objednatel doručuje Zhotoviteli korespondenci na emailovou adresu uvedenou v tomto reklamačním řádu. Zhotovitel doručuje Objednateli korespondenci na emailovou adresu uvedenou v jeho zákaznickém účtu nebo v objednávce.

II. Odpovědnost za vady a způsob vyřízení reklamace

1. Zhotovitel odpovídá Objednateli, že dílo při převzetí nemá vady. Zhotovitel zejména odpovídá Objednateli – spotřebiteli za to, že dílo:

- a. odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - b. je vhodné k účelu, pro které jej Objednatel požaduje a s nímž Zhotovitel souhlasil, a
 - c. je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Zhotovitel odpovídá Objednateli – spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností:
- a. je dílo vhodné k účelu, k němuž se dílo tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b. dílo množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem děl téhož druhu, které může Objednatel – spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná Zhotovitelem nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - c. je dílo dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Objednatel – spotřebitel rozumně očekávat, a
 - d. dílo odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Zhotovitel Objednateli – spotřebiteli poskytl před uzavřením smlouvy,
- vyjma případů, kdy Zhotovitel Objednateli – spotřebiteli před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a Objednatel – spotřebitel s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
3. Projeví-li se vada díla koupeného Objednatel – spotřebitelem v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že dílo bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha díla nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Objednatel – spotřebitel nemůže dílo užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
4. Je-li na díle, na jeho obalu, v návodu připojenému k dílu nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze dílo použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost. Zárukou za jakost se Zhotovitel zavazuje, že dílo bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Vytkl-li Objednatel Zhotoviteli záruční vadu díla oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže Objednatel vadné dílo užívat. Uplatnění záručních vad se přiměřeně řídí ustanoveními o uplatnění práv z vadného plnění.
5. Povinnosti z vadného plnění má Zhotovitel nejméně v takovém rozsahu, v jakém trvají povinnosti z vadného plnění výrobce. Objednatel – spotřebitel je jinak oprávněn uplatnit právo z vady v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
6. Právo z vadného plnění Objednateli nenáleží, pokud před převzetím díla věděl, že dílo má vadu, anebo pokud vadu sám Objednatel způsobil. Vadou díla není jeho opotřebením způsobené jejím obvyklým užíváním.
7. V případě výskytu vady může Objednatel Zhotoviteli předložit reklamaci a požadovat:
- a. výměnu za nové dílo bez vad,

b. opravu díla,

leďaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Zhotovitel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by dílo mělo bez vady.

8. Při zasílání reklamovaného díla je Objednatel povinen dílo zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.
9. K odstranění vady převezme Zhotovitel dílo na vlastní náklady. Zhotovitel odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Objednateli nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který Objednatel dílo koupil.
10. Objednatel – spotřebitel má právo požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy:
 - a. Zhotovitel vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil,
 - b. pokud má dílo podstatnou vadu,
 - c. se vada projeví opakovaně (obvykle třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady),
 - d. je z prohlášení Zhotovitele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Objednatele.

Objednatel nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada díla nevýznamná.

11. Při uplatnění reklamace je Objednatel povinen Zhotoviteli sdělit, jaké právo si zvolil. Změna volby bez souhlasu Zhotovitele je možná jen tehdy, žádal-li Objednatel opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-li Objednatel si své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva stejná jako při nepodstatném porušení smlouvy. Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa.
12. Pokud Zhotovitel prokáže, že Objednatel před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil, není Zhotovitel povinen nároku Objednatele vyhovět.
13. Zhotovitel je povinen přijmout od Objednatele – spotřebitele reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné, případně i v sídle nebo místě podnikání. Zhotovitel je povinen Objednateli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Objednatel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace Objednatel požaduje a kontaktní údaje Objednatele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.
14. Reklamace vady učiněná Objednatelem – spotřebitelem včetně jejího odstranění musí být vyřízena bezodkladně, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace za předpokladu, že Zhotovitel obdržel veškeré podklady potřebné k jejímu vyřízení, pokud se Zhotovitel s Objednatelem – spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy a Objednatel – spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy dojde projev vůle Objednatele – spotřebitele (uplatnění práva z vadného plnění) Zhotoviteli.
15. Zhotovitel písemně informuje Objednatele o výsledku reklamace.

16. Nepřevzme-li Objednatel dílo v přiměřené době poté, co jej Objednatel vyrozuměl o možnosti dílo po odstranění vad převzít, náleží Zhotoviteli úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.
17. Práva a povinnosti Zhotovitele a Objednatele – spotřebitele ohledně práv z vadného plnění se dále řídí § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2158 až § 2174b občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Tento reklamační řád byl aktualizován s účinností ode dne 16. 5. 2024.