

Reklamační řád

společnosti IT řešení s.r.o., IČ: 10861637, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00
Brno

pro uplatnění práv z vadného plnění ze Smlouvy o poskytování služeb, Rámcové smlouvy o
poskytování služeb, Smlouvy o členství a Kupní smlouvy

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) společnosti IT řešení s.r.o., IČ: 047 21 411, se sídlem Koliště 259/55, Zábrdovice, 602 00 Brno (dále jen „Nastav.it“) 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 Nastav.it za vady služeb a zboží (společně dále jen „Produkty“) zakoupené Zákazníkem, jakožto spotřebitelem, prostřednictvím internetového obchodu Nastav.it provozovaného na webové stránce umístěné na internetové adrese www.nastav.it (dále jen „E-shop“).

Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavřela Smlouvu o poskytování služeb, Rámcovou smlouvu o poskytování služeb, Smlouvu o členství či Kupní smlouvu (společně dále jen „Smlouva“) prostřednictvím E-shopu. Reklamační řád se tak nevztahuje na případy, kdy osoba, která zakoupila Produkty od Nastav.it, 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 použijí ustanovení o vytýkání vad dle příslušných Obchodních podmínek Nastav.it a není-li tam taková úprava obsažena, pak dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“).

Reklamační řád se vztahuje na Produkty, u něhož jsou Spotřebitelem uplatňována práva Spotřebitele vůči Nastav.it z odpovědnosti za vady (dále jen „Reklamace“).

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).

Nastav.it odpovídá Spotřebiteli, že Produkt při převzetí nemá vady. Zejména Nastav.it odpovídá Spotřebiteli, že v době, kdy Spotřebitel Produkt převzal má Produkt vlastnosti, které si Smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Nastav.it popsalo, nebo které Spotřebitel očekával s ohledem na povahu Produktu.

3. Podmínky, způsob a uplatnění Reklamace

Vady zjevné, tj. zjevnou nefunkčnost Produktu, je Spotřebitel povinen vytknout, jde-li o službu ihned při převzetí služby, tj. po předvedení její funkčnosti, a to v Protokolu o poskytnutí služby a

1/3

1/3

jde-li o zboží bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Spotřebitel povinnost provést prohlídku zboží. Jde-li o vadu skrytou, je Spotřebitel oprávněn uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu Produktu. Má-li plnění vady, je Spotřebitel oprávněn po Nastav.it požadovat: v případě kdy jsou Produktem služby a jedná se o podstatné porušení Smlouvy a nebo jde-li o zboží:

- odstranění vady;
- jde-li o zboží také dodání nového zboží, není-li možné vadu odstranit nebo pokud Spotřebitel nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. Není-li možné dodat nové zboží může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od Kupní smlouvy odstoupit;
- odstoupení od Smlouvy, pakliže není možné vadu odstranit nebo pokud Spotřebiteli nemůže Produkt řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;
- přiměřenou slevu z ceny Produktu, neodstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy nebo neuplatní-li právo na odstranění vady či dodání nového zboží. Přiměřenou slevu může Zákazník požadovat i v případě, kdy není možné vadu odstranit, nebo v případě, kdy Nastav.it nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy způsobilo Spotřebiteli značné obtíže;

V případě, kdy jsou Produktem služby a jedná se o nepodstatné porušení Smlouvy:

- odstranění vady;
- přiměřenou slevu z ceny Produktu, není-li možné vadu odstranit, nebo v případě, kdy Nastav.it nezjedná nápravu v přiměřené době nebo by zjednání nápravy způsobilo Spotřebiteli značné obtíže.

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

Právo z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud Spotřebitel vadu způsobil sám či ji způsobil třetí osoba, např. zásahem do Produktu a pokud je nefunkčnost služeb způsobena okolnostmi vzniklými až po provedení Služby či po předání Zboží (např. aktualizací softwaru, novými systémovými požadavky, malwarem, virem, apod.).

Spotřebitel může Reklamací uplatnit v kterékoliv provozně Nastav.it, popřípadě písemně zasláním na adresu sídla Nastav.it nebo elektronicky na emailovou adresu Nastav.it: info@nastav.it. Spotřebitel musí při uplatnění Reklamacie Nastav.it sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti u Nastav.it za vady uplatňuje. Touto volbou je Spotřebitel vázán a není oprávněn ji následně měnit. Spotřebitel je povinen Nastav.it za účelem posouzení Reklamacie poskytnout potřebnou součinnost, zejména nikoliv však výlučně přístup k zařízení, na kterém byla služba provedena, odevzdání zboží, popis vady či jiné informace.

4. Vyřízení Reklamacie

Nastav.it nebo jím pověřený pracovník vyřídí Reklamací včetně případného odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se Nastav.it se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Spotřebitel je povinen za účelem posouzení oprávněnosti nároku a případného odstranění vady poskytnout Nastav.it součinnost, zejména odevzdat Produkt či zařízení, na kterém byly poskytnuty služby, v provozovně Nastav.it a není-li odevzdání možné zajistit Nastav.it přístup k Produktu v požadovaném termínu.

Nstav.it vydá Spotřebiteli písemné potvrzení (za písemné potvrzení se považuje i potvrzení zaslané v elektronické podobě na emailovou adresu Spotřebitele) o datu a způsobu vyřízení Reklamacce a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamacce.

V případě, že je Reklamacce shledána neoprávněnou, oznámí Nastav.it tuto skutečnost Spotřebiteli. V případě zjevně neoprávněné Reklamacce nemá Spotřebitel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením Reklamacce. Nastav.it má v takovém případě nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně z důvodu neoprávněné reklamacce. Spotřebitel je povinen mu náklady na výzvu uhradit.

Kdo má právo podle ustanovení § 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 Nastav.it namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

5. Závěrečná ujednání

Znění Reklamačního řádu může Nastav.it měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 11. 4. 2024