

Reklamační řád

- (1) Tento reklamační řád obchodní společnosti POZEMNÍ STAVBY Jihlava, spol. s r.o., se sídlem Jihlava, Pávovská 913/12a, PSČ 58601, IČO 18198074, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 1417 (dále jen „PS Jihlava“), tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy, jejímž předmětem je koupě nemovité věci, nebo smlouvy o dílo, které budou uzavřené mezi PS Jihlava jako prodávajícím nebo zhotovitelem a druhou smluvní stranou jako kupujícím nebo objednatel (dále jen „zákazník“).
- (2) PS Jihlava odpovídá zákazníkovi za vady nemovité věci nebo vady díla v rozsahu záruky poskytnuté zákazníkovi v rámci kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo, v otázkách ve smlouvě nebo v tomto reklamačním řádu neupravených se odpovědnost PS Jihlava za vady nemovité věci nebo vady díla řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "OZ"), pokud je kupující spotřebitelem, použije se rovněž zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- (3) Tento reklamační řád blíže vymezuje práva a povinnosti smluvních stran vznikající při uplatnění práv zákazníka z odpovědnosti za vady nemovité věci nebo za vady díla vyskytnuvší se během záruční doby (dále jen „reklamace“).
- (4) PS Jihlava upozorňuje zákazníka, že reklamaci nelze uplatnit na poškození nemovité věci nebo díla způsobené neodbornou manipulací, vadnou údržbou, násilným mechanickým poškozením, nadměrným zatěžováním, či nepovoleným zacházením, nebo takovým jednáním či zacházením, které by bylo v rozporu s protokoly o zaškolení obsluhy, návody a manuály předanými zákazníkovi PS Jihlava.
- (5) Reklamací zákazník uplatní u PS Jihlava práva z odpovědnosti za vady nemovité věci nebo vady díla, které se na nemovité věci nebo díle vyskytnou v záruční době.
- (6) Zákazník uplatní reklamaci tak, že vyplní formulář Reklamační protokol, který tvoří jako příloha nedílnou součást tohoto reklamačního řádu, a takto vyplněný formulář zašle buď emailem na adresu: reklamace@psjihlava.cz, nebo v písemné formě doporučeně prostřednictvím poštovního doručovatele na adresu sídla PS Jihlava: Jihlava, Pávovská 913/12a, PSČ 58601, nebo jej předá osobně v sídle PS Jihlava: Jihlava, Pávovská 913/12a, PSČ 58601 osobě pověřené PS Jihlava přebíráním poštovní zásilek. PS Jihlava se zavazuje v případě reklamace uskutečněné elektronickou poštou potvrdit zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů převzetí reklamace emailem odeslaným na adresu zákazníka, ze které byla PS Jihlava reklamace zaslána.
- (7) Zákazník v rámci reklamace při vyplnění Reklamačního protokolu uvede zejména:
 - a) popis vady (jak se vada navenek projevuje),
 - b) datum zjištění vady,
 - c) místo výskytu vady,
 - d) volbu konkrétního práva z odpovědnosti za vady,
 - e) alespoň tři (3) možné termíny, kdy bude možné za účasti zákazníka provést místní šetření za účelem posouzení reklamace zákazníka,
 - f) další informace (spojení na zákazníka, jméno a příjmení jeho zástupce apod.)
- (8) PS Jihlava se po obdržení reklamace dohodne se zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů, na termínu místního šetření pro posouzení reklamace. Zákazník je povinen poskytnout PS Jihlava součinnost nezbytnou k řádnému posouzení reklamace a zejména umožnit pověřeným zástupcům PS Jihlava vstup do nemovitosti v rozsahu nezbytném k provedení místního šetření pro posouzení reklamace, a to bez zbytečného odkladu od obdržení žádosti PS Jihlava o umožnění vstupu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů od obdržení žádosti PS Jihlava,

nebude-li dohodnuto jinak. O skutečnostech zjištěných PS Jihlava při posouzení reklamace učiní pověřený zástupce PS Jihlava zápis do Reklamačního protokolu, s tímto zápisem zákazníka seznámí a požádá jej o jeho vyjádření ke zjištěným skutečnostem.

- (9) PS Jihlava je povinna reklamaci zákazníka posoudit co nejdříve, nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy proběhne místní šetření pro posouzení reklamace, nedohodne-li se se zákazníkem na jiné lhůtě; tato lhůta se prodlužuje o dobu nezbytnou k odbornému posouzení reklamované vady. Bude-li reklamace zákazníka posouzena PS Jihlava jako oprávněná, bude PS Jihlava zákazníka bez zbytečného odkladu po posouzení reklamace informovat o schválení reklamace a dohodne se zákazníkem termín nástupu na opravu, kterou bude reklamovaná vada odstraněna, či se zákazníkem dohodne jiný vhodný způsob řešení reklamace v závislosti na právech z odpovědnosti za vady, které zákazník u PS Jihlava uplatnil. Bude-li reklamace posouzena PS Jihlava jako neoprávněná, bude PS Jihlava zákazníka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne obdržení reklamace, informovat o zamítnutí reklamace s řádným odůvodněním tohoto rozhodnutí.
- (10) PS Jihlava se zavazuje, že zahájí práce na odstranění oprávněně reklamované vady nemovité věci nebo vady díla co nejdříve po posouzení reklamace v závislosti na povaze reklamované vady, klimatických podmínkách, doporučených technologických postupech a provozních možnostech PS Jihlava. Po zahájení prací na odstranění vady je PS Jihlava povinna dokončit odstranění vady včetně všech jejích důsledků v době co nejkratší s maximálním ohledem na potřeby a zájmy zákazníka.
- (11) Zjistí-li PS Jihlava, že reklamovanou vadu nelze odstranit opravou, bude o této skutečnosti neprodleně zákazníka informovat a dohodne se se zákazníkem na jiném řešení reklamace, například slevou z kupní ceny nebo ceny díla, a to ve formě písemné dohody.
- (12) Po odstranění reklamované vady vyzve PS Jihlava zákazníka k převzetí opravy, a to alespoň tři (3) pracovní dny před plánovaným termínem předání opravy, nedohodne-li se se zákazníkem jinak. Zákazník je povinen dostavit se k převzetí opravy a vyjádřit se písemně do Reklamačního protokolu, zda považuje reklamovanou vadu provedenou opravou za řádně odstraněnou či nikoliv, a svoje zamítavé stanovisko řádně odůvodnit. Reklamovaná vada bude považována za řádně odstraněnou v případě převzetí opravy zákazníkem bez takových výhrad, z nichž bude patrné, že nemovitou věc nebo dílo nemůže zákazník po opravě pro přetrvávající výskyt reklamované vady nadále užívat.
- (13) PS Jihlava upozorňuje zákazníka, který je spotřebitelem, podle ust. § 14 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, že v případě, kdy dojde mezi PS Jihlava a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník, který je spotřebitelem, podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR, sídlo Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz/cs.
- (14) Přílohu a nedílnou součást tohoto reklamačního řádu tvoří formulář Reklamační protokol.

V Jihlavě dne

.....
POZEMNÍ STAVBY Jihlava, spol. s r.o.
Ing. Roman Kapoun,
jednatel