Služby města Pardubic a.s., Hůrka 1803, Bílé Předměstí, 530 12 Pardubice

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Služby města Pardubic a.s., se sídlem Hůrka 1803, Bílé Předměstí, 530 12 Pardubice, IČO: 25262572, DIČ: CZ25262572, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1527 (dále též jen jako „**SmP a.s.**")

I. Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován v souladu s účinným zněním zákona:
   a. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen jako „**OZ**") a
   b. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen jako „**ZOS**").
2. Spotřebitelem, na kterého se vztahují ustanovení tohoto reklamačního řádu, je vždy osoba, splňující znaky uvedené v § 2 odst. 1 písm. a) ZOS (dále jen jako „**Spotřebitel**").
3. Zboží prodávané SmP a.s., veškeré služby poskytované SmP a.s., zhotovení díla, v rámci jeho podnikatelské činnosti Spotřebiteli jsou v tomto reklamačním řádu označeny jen jako „**Plnění**".
4. Tento reklamační řád se vztahuje na všechny smlouvy, které uzavírá SmP a.s. se Spotřebitelem (dále jen jako „**Smlouva**").
5. Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran a postup při uplatnění reklamace Plnění.

II. Rozsah odpovědnosti

1. Spotřebitel může poskytnuté Plnění reklamovat, pokud poskytnuté Plnění neodpovídá dohodě mezi Spotřebitelem a SmP a.s.
2. SmP a.s. odpovídá za vady, které jsou na Plnění v době jeho poskytnutí, po poskytnutí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní povinnost nebo odpovědnost vyplývá ze zákona.
3. Poskytnutím Plnění se u prodeje považuje předání věci.
4. Spotřebitel věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství. Spotřebitel nemá práva z vadného Plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření Smlouvy.
5. Neoznámí-li Spotřebitel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nebude mu právo z vadného plnění přiznáno. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji Spotřebitel mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci.

III. Podmínky uplatnění reklamace

1. Reklamaci může u SmP a.s. uplatnit Spotřebitel. V řízení dle tohoto reklamačního řádu mohou být účastníci zastoupeni dle § 436 OZ.
2. Reklamaci Plnění lze uplatnit písemně, prostřednictvím doručovatele poštovních zásilek na adresu sídla SmP a.s. uvedenou v záhlaví nebo osobně v provozovně SmP a.s., ve které byla Smlouva uzavřena případně v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované Plnění.
3. V případě písemného uplatnění reklamace bude potvrzení o jejím uplatnění zasláno stejnou formou jako reklamace.
4. Při ústním uplatnění reklamace sepíše pracovník SmP a.s. se Spotřebitelem zápis (dále jen jako „**Reklamační protokol**") obsahující:
   a. kontaktní údaje Spotřebitele
   b. specifikaci reklamovaného Plnění
   c. datum uzavření Smlouvy
   d. číslo daňového dokladu
   e. popis vadného Plnění
   f. Spotřebitelův návrh způsobu řešení reklamace
   g. datum uplatnění reklamace
   h. potvrzení převzetí reklamace SmP a.s.

   vzor reklamačního protokolu je uveden v příloze tohoto reklamačního řádu.
5. Originál Reklamačního protokolu obdrží Spotřebitel, kopii se ponechá SmP a.s. Reklamační protokol slouží jako potvrzení o uplatnění práva z vadného Plnění.
6. Spotřebitel je povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované Plnění bylo poskytnuto SmP a.s., a to zejména předložením daňového dokladu od reklamovaného Plnění.
7. V případě reklamace zboží je Spotřebitel povinen předložit také kompletní reklamované zboží. V

případě, že Spotřebitel nedodá věc či zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

IV. Způsob vyřízení reklamace

1. Pověřený pracovník SmP a.s. rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se SmP a.s. se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
3. Spotřebitel může stav vyřizování reklamace zjistit na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.
4. Je-li vada podstatným porušením Smlouvy, má Spotřebitel dle své volby právo na provedení náhradního Plnění, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením Smlouvy, má Spotřebitel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
5. Spotřebitel není oprávněn požadovat poskytnutí náhradního Plnění, jestliže předmět Plnění vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zpět SmP a.s.
6. Požadovaný způsob vyřízení reklamace bude zapsán do Reklamačního protokolu.
7. K vyřízení reklamace je ten, kdo ji uplatnil, povinen poskytnou obstaravateli součinnost do jejího vyřízení. Nelze-li ve vyřízení reklamace pokračovat proto, že tomu prokazatelně brání neposkytování součinnosti reklamujícího Spotřebitele, je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.
8. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Spotřebitel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva, a to nejvýše ve výši obvyklé. Jedná se zejména o poštovné k uplatnění reklamace.
9. O vyřízení reklamace SmP a.s. bezodkladně vhodným způsobem informuje Spotřebitele.
10. Pověřený pracovník SmP a.s. uvede po vyřízení reklamace datum a způsob vyřízení reklamace do Reklamačního protokolu, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, resp. zdůvodnění jejího zamítnutí.

V. Závěrečná ustanovení

1. V ostatních vztazích neupravených tímto reklamačním řádem se právní vztahy Spotřebitele a SmP a.s. řídí obecně závaznými předpisy, zejména OZ a ZOS.
2. V případě, že dojde mezi SmP a.s. a Spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu ze Smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může Spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, se sídlem: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.
3. Aktuální znění reklamačního řádu je pro Spotřebitele dostupné v tištěné podobě v každé pobočce SmP a.s. a v elektronické podobě na webu SmP a.s.

Tento reklamační řád byl vydán s účinností od 1. 1. 2019.

Ing. Aleš Kopecký
místopředseda představenstva

SLUŽBY
MĚSTA PARDUBIC a.s.

Služby města Pardubic a.s., Hůrka 1803, Bílé Předměstí, 530 12 Pardubice

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Vyplní spotřebitel

Jméno a příjmení: _____

dat. nar.: _____ Tel.: _____

Adresa: _____

_____

Reklamované zboží/služba: _____

Datum nákupu: _____ Číslo daňového dokladu: _____

Podrobný popis vadného plnění: _____

_____

_____

_____

Návrh způsobu řešení reklamace: _____

_____

_____

V _____ dne _____ Podpis spotřebitele: _____

Potvrzení převzetí reklamace *(vyplní zástupce poskytovatele)*

V _____ dne _____ Razítko a podpis poskytovatele: _____

Vyplní poskytovatel

Vyjádření poskytovatele: _____

_____

_____

Potvrzení vyřízení reklamace:

V _____ dne _____ Razítko a podpis poskytovatele: _____