

## SPOTŘEBITELSKÉ ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Tyto spotřebitelské záruční podmínky společnosti ZAM – SERVIS s.r.o., se sídlem Křišťanova 1116/14, 702 00 Ostrava Přívoz, IČ: 60775866 (dále jen „společnost“) upravují rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady, možnosti odstoupit od smlouvy a o smluvních zárukách vyplývajících z uzavřené smlouvy o dílo mezi společností a zákazníky kteří jsou spotřebiteli ve smyslu § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „smlouva“). Pokud zákazník uzavírá se společností smlouvu o dílo v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, a není tak spotřebitelem a ve smlouvě není uvedeno něco jiného, tyto podmínky se nepoužijí.

### 1. REKLAMACE

1. Společnost za podmínek stanovených zákonem odpovídá zákazníkovi, že dílo při předání nemá vady, zejména, že dílo: má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které společnost popsala nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu díla; se hodí k účelu, který pro jeho použití společnost uvádí nebo ke kterému se dílo tohoto druhu obvykle používá; odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy; je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti; nebo vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Zákazník je oprávněn uplatnit u společnosti právo z vady (dále jen „reklamací“), které se vyskytne na díle v době 24 měsíců od jeho převzetí. Zákazník má práva z vadného plnění v závislosti na tom, zda vada představuje podstatné či nepodstatné porušení smlouvy. Podstatné je přitom takové porušení povinnosti, o němž společnost již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není. V případě podstatného porušení smlouvy má zákazník právo: na odstranění vady dodáním nového díla či jeho části bez vady nebo dodáním chybějícího díla či jeho části, na odstranění vady opravou díla, na přiměřenou slevu z ceny díla, nebo odstoupit od smlouvy. V případě nepodstatného porušení smlouvy má zákazník právo: na odstranění vady opravou díla, nebo na přiměřenou slevu z ceny díla. Ustanovení o odpovědnosti se nepoužijí pro vadu díla: pro kterou byla ujednána ve smlouvě nižší cena; na opotřebení díla způsobené jeho obvyklým užíváním; u použitého díla na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou dílo mělo při předání zákazníkovi; vyplývá-li to z povahy věci. Zákazník může požadovat dodání nového díla bez vad pouze, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti díla, může zákazník požadovat jen výměnu této části; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady. V případě oprávněného vytknutí vady díla a uplatnění práva na výměnu díla či jeho části nezačíná převzetím nového díla či jeho části běžet nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Společnost neodpovídá za vady díla, které mohly být zjištěny zákazníkem již při předání, ale zákazník je bez zbytečného odkladu nevytkl.

### 2. POSTUP REKLAMACE

Zákazník může reklamaci uplatnit: osobně nebo doporučeným dopisem na adresu Křišťanova 1116/14, 702 00 Ostrava-Přívoz, e-mailem na adresu [zam@zam.cz](mailto:zam@zam.cz). Zákazník je povinen v

reklamaci uvést podrobný popis reklamované vady díla (popis vady, pozice vadného části díla apod.). O reklamaci společnost rozhodne ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba k odbornému posouzení vady. Reklamační bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zákazník se společností písemně nedohodne jinak. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy. Společnost vydá zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede, kdy zákazník uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Po vyřízení reklamace poskytne společnost zákazníkovi potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto dokumenty společnost zašle na e-mail nebo dopisem na adresu zákazníka uvedenou v reklamačním formuláři nebo ve smlouvě. Zákazník je povinen zabezpečit uchování díla ve stavu ke dni zjištění vady a uplatnění reklamace, a to až do okamžiku posouzení vady díla společností (popřípadě jí autorizovanou či pověřenou osobou). Zákazník je však povinen po zjištění existence vad na díle provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod na díle. Společnost upozorňuje zákazníky, že zpravidla bude nutné technické a odborné posouzení reklamované vady v místě realizace dle uzavřené smlouvy, aby bylo možné učinit závěr o povaze reklamované vady a způsobu jejího řešení. Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamované vady je zákazník povinen umožnit společnosti nebo jí pověřené osobě ve sjednaný den a čas přístup k místu, kde se dané dílo nachází, a vytvořit jí odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka v uvedeném termínu umožněna, může dojít k posunutí termínu, kdy společnost započne s případným odstraňováním vady (jedná se o prodloužení přiměřené doby k odbornému posouzení vady). V takovém případě se společnost nedostává do prodlení s řešením reklamace, neboť překážka vyvstala na straně zákazníka.

### 3. Odstoupení od smlouvy

a) Je-li smlouva mezi společností a zákazníkem uzavřena distančním způsobem za použití elektronických prostředků, je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s § 1829 občanského zákoníku ve lhůtě čtrnácti dnů ode dne uzavření smlouvy, a to i bez udání důvodu. Odstoupení od smlouvy předá zákazník společnosti osobně nebo jej zašle doporučeným dopisem na adresu společnosti Křišťanova 1116/14, 702 00 Ostrava-Prívov, či prostřednictvím e-mailové adresy zam@zam.cz. V případě odstoupení od smlouvy dle tohoto odstavce provede společnost do 30 dnů demontáž díla a zajistí jeho odvoz. Do doby provedení demontáže je zákazník povinen naložit s dílem dle pokynů společnosti a poskytnout společnosti nezbytnou součinnost. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení společnosti, která po demontáži díla vrátí zákazníkovi platby, které od něho obdržela (kromě dodatečných nákladů vzniklých ze zákazníkem zvoleného způsobu dopravy, který je jiný než nejlevnější způsob dopravy). Pro vrácení plateb použije společnost stejný platební prostředek, který zákazník použil k úhradě ceny díla, neurčil-li zákazník výslovně jinak. Odstoupí-li zákazník dle tohoto odstavce od smlouvy, ponese náklady spojené s vrácením díla společnosti. Zákazník v takovém případě odpovídá za snížení hodnoty díla v důsledku nakládání s tímto dílem jiným způsobem, než který je nutný k obeznámení se s povahou a vlastnostmi díla, včetně jeho funkčnosti. Pro odstoupení smlouvy může zákazník vyplnit formulář uvedený na webových stránkách společnosti [www.zam.cz](http://www.zam.cz).

b) Ustanoveními výše nejsou dotčena další práva společnosti či zákazníka odstoupit od smlouvy z jiných důvodů stanovených zákonem či smlouvou.

## 4. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

Zákazník se může návrhem na mimosoudní řešení sporu ze smlouvy uzavřené se společností obrátit na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: [https://adr.coi.cz/cs. 2.](https://adr.coi.cz/cs.2)

## 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tyto podmínky se řídí dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Aktuální platné znění spotřebitelských podmínek je zveřejněno na internetových stránkách společnosti [www.zam.cz](http://www.zam.cz). Tištěná podoba aktuálních podmínek je k dispozici také na vyžádání v sídle společnosti. Společnost si vyhrazuje právo na změnu těchto podmínek, která nabude účinnosti nejdříve dnem uveřejnění aktualizovaného znění na internetových stránkách společnosti. Tyto spotřebitelské podmínky jsou platné a účinné od 01.01.2022.