

# Reklamační řád

společnosti **M1 PROJECT Servis s.r.o.**, se sídlem Moulíkova 3286/1b, Smíchov, 150 00 Praha 5, IČ: 14408759, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 365222 (dále jen „**M1 PROJECT Servis**“)

## Článek I.

### Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád (dále jen „**Reklamační řád**“) byl vypracován v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Občanský zákoník**"), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o ochraně spotřebitele**“).
2. Tento Reklamační řád jako součást všeobecných obchodních podmínek je nedílnou součástí kupní smlouvy nebo smlouvy o dílo nebo smlouvy o poskytování služeb apod. (dále jen „**Smlouva**“) uzavřené mezi společností M1 PROJECT Servis, na straně jedné, a zákazníkem, na straně druhé.
3. Zákazníkem je fyzická osoba v postavení spotřebitele (dále jen „**Spotřebitel**“) či fyzická osoba nebo právnická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen „**Zákazník – podnikatel**“), (Spotřebitel a Zákazník – podnikatel společně jen „**Zákazník**“). Společnost M1 PROJECT Servis neposkytuje Zákazníkovi záruku za jakost, ledaže se strany ve Smlouvě dohodnou jinak.

## Článek II.

### Odpovědnost společnosti M1 PROJECT Servis ve vztahu ke Spotřebiteli

1. Společnost M1 PROJECT Servis odpovídá Spotřebiteli, že zboží (věc) při převzetí nemá vady, zejména Spotřebiteli odpovídá, že věc
  - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem, a
  - b) je vhodná k účelu, pro který ji Spotřebitel požaduje a s nímž společnost M1 PROJECT Servis souhlasila, a
  - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
2. Společnost M1 PROJECT Servis odpovídá Spotřebiteli, že vedle ujednaných vlastností
  - a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc 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) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Spotřebitel rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná společností M1 PROJECT Servis nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením (společnost M1 PROJECT Servis není vázána veřejným prohlášením, pokud prokáže, že si ho nebyla vědoma nebo že bylo v době uzavření Smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv),
  - c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Spotřebitel rozumně očekávat, a
  - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které společnost M1 PROJECT Servis Spotřebiteli poskytla před uzavřením Smlouvy.

Tento odstavec se nepoužije v případě, že společnost M1 PROJECT Servis Spotřebitele před uzavřením Smlouvy zvláště upozornila, že se některá vlastnost věci liší a Spotřebitel s tím při uzavírání Smlouvy výslovně souhlasil.

3. Projeví-li se vada v průběhu 1 (jednoho) roku od převzetí má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
4. Společnost M1 PROJECT Servis odpovídá Spotřebiteli také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle Smlouvy provedena společností M1 PROJECT Servis nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Spotřebitelem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytla společnost M1 PROJECT Servis.
5. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na novém zboží projeví v době 2 (dvou) let od převzetí, u použitého zboží v době 1 (jednoho) roku od převzetí. Vytkl-li Spotřebitel společnosti M1 PROJECT Servis vadu zboží oprávněně, doba podle předchozí věty neběží po dobu, po kterou Spotřebitel nemůže vadné zboží užívat.
6. Právo z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou věci není opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebením odpovídající míře jejího předchozího používání.
7. Má-li věc vadu, může Spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný (to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Spotřebitele). Společnost M1 PROJECT Servis může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Ustanovení §§ 1923, 2106 a 2107 Občanského zákoníku o právech z vadného plnění se nepoužijí.
8. Společnost M1 PROJECT Servis odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Spotřebiteli nezpůsobila značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který Spotřebitel věc koupil. K odstranění vady převezme společnost M1 PROJECT Servis věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, společnost M1 PROJECT Servis provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
9. Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Smlouvy, pokud
  - a) společnost M1 PROJECT Servis vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s předchozím odstavcem,
  - b) se vada projeví opakovaně,
  - c) je vada podstatným porušením Smlouvy,
  - d) je z prohlášení společnosti M1 PROJECT Servis nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Spotřebitele,přičemž přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou Spotřebitel obdržel. Spotřebitel nemůže odstoupit od Smlouvy, je-li vada věci nevýznamná. Ustanovení § 2110 a § 2111 Občanského se nepoužijí. Odstoupí-li Spotřebitel od Smlouvy, společnost M1 PROJECT Servis vrátí Spotřebiteli kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu Spotřebitel prokáže, že věc odeslal.
10. Dokud společnost M1 PROJECT Servis nesplní své povinnosti z vadného plnění, nemusí Spotřebitel platit dosud neuhrazenou kupní cenu nebo její část.
11. Zákazník - podnikatel může vytknout vadu, která se na novém zboží projeví v době 2 (dvou) let od převzetí, u použitého zboží v době 1 (jednoho) roku od převzetí za předpokladu, že se koupě netýká jeho podnikatelské činnosti a způsob užívání je obdobný užívání v domácnosti a zboží není prokazatelně přetěžováno.

### Článek III.

#### Odovědnost společnosti M1 PROJECT Servis ve vztahu k Zákazníkovi - podnikateli

1. Práva Zákazníka - podnikatele z vadného plnění se řídí Občanským zákoníkem, zejména § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117.

### Článek IV.

#### Postup při reklamaci a její vyřízení

1. Reklamaci lze uplatnit osobně na kterékoliv prodejně společnosti M1 PROJECT Servis nebo písemně jedním z níže uvedených způsobů:

**e-mailová adresa:** [reklamace@m1project.cz](mailto:reklamace@m1project.cz)

**datová schránka:** 4fjv2jc

**kontaktní adresa:** Moulíkova 3286/1b, Smíchov, 150 00 Praha 5.

2. Zákazník je povinen reklamované zboží předat společnosti M1 PROJECT Servis za účelem posouzení i odstranění vady, nedohodnou-li se strany jinak. Reklamované zboží Zákazník předá společnosti M1 PROJECT Servis osobně na kterékoliv prodejně nebo zašle přepravní službou na adresu: Moulíkova 3286/1b, Smíchov, 150 00 Praha 5, v takovém případě Zákazník reklamované zboží řádně zabalí (ev. označí příslušnými symboly, jedná-li se o křehkou zásilku), aby nedošlo v průběhu přepravy k jeho poškození. Reklamované zboží by mělo být při předání společnosti M1 PROJECT Servis čisté a hygienicky nezávadné, kompletní včetně všech součástí a příslušenství. Při uplatnění reklamace nemusí Zákazník dodat příslušenství, pokud je zjevné, že s ním vytýkaná vada vůbec nesouvisí.
3. Zákazník je povinen prokázat, že zboží bylo zakoupeno u společnosti M1 PROJECT Servis (např. dokladem o zakoupení zboží).
4. Uplatnění reklamace Spotřebitelem musí obsahovat popis vady a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Spotřebitel je oprávněn použít Vzorový formulář pro uplatnění reklamace, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu. Společnost M1 PROJECT Servis vydá Spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. V případě uplatnění reklamace prostřednictvím e-mailu nebo datové schránky nebo přepravní služby bude potvrzení o reklamaci zasláno Spotřebiteli e-mailem či datovou schránkou.
5. Zákazník je povinen poskytnout společnosti M1 PROJECT Servis součinnost potřebnou k vyřízení reklamace, v opačném případě běh lhůty pro vyřízení reklamace neběží resp. se přerušuje.
6. Reklamace včetně odstranění vady musí být společností M1 PROJECT Servis vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, nebude-li se Spotřebitelem sjednána delší lhůta. Marné uplynutí lhůty, je-li reklamace důvodná, se považuje za podstatné porušení Smlouvy, pro něž může Spotřebitel od Smlouvy odstoupit. Lhůta 30 dnů není závazná vůči Zákazníkovi - podnikateli. O vyřízení reklamace společnost M1 PROJECT Servis informuje Zákazníka buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky.
7. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je Zákazník povinen předložit potvrzení o uplatnění reklamace, popř. prokázat svou totožnost. Společnost M1 PROJECT Servis vydá případně zašle e-mailem či datovou schránkou Zákazníkovi písemné o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
8. V případě nevyzvednutí reklamovaného zboží ze záruční opravy do 1 měsíce ode dne uplynutí doby, kdy záruční oprava byla vyřízena, je Zákazník povinen zaplatit společnosti M1 PROJECT Servis poplatek za uskladnění ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení s vyzvednutím zboží.
9. Společnost M1 PROJECT Servis je oprávněna zamítnout reklamaci v případech uvedených v platné právní úpravě a v tomto Reklamačním řádu.

10. Pokud je reklamační důvodná, má Spotřebitel právo na zaplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací (např. poštovné).

## **Článek V.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Pro smlouvy o dílo/o poskytnutí služeb apod. platí práva Spotřebitele z vadného plnění obdobně.
2. V případě, že dojde mezi společností M1 PROJECT Servis a Spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb apod., 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, se sídlem Gorazdova 1969/24, Praha 2, IČ: 00020869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>, e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz).
3. Nedílnou součástí tohoto Reklamačního řádu jsou následující dokumenty:
  - Vzorový formulář pro uplatnění reklamace
4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 5.3.2025 a ruší platnost předchozího reklamačního řádu.