

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento Reklamační řád (dále jen “Reklamační řád”) je vedle Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“) ve smyslu ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) součástí každé Smlouvy o dílo, kterou uzavírá na straně jedné společnost **PROFIFLEX s.r.o.**, IČ: 293 63 667, se sídlem Lipůvka 525, 679 22 Lipůvka, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 75483 (dále také jen “PROFIFLEX”), jako Zhotovitel, a na straně druhé Objednatel (právnícká nebo fyzická osoba), a upravuje vzájemná práva a povinnosti těchto smluvních stran, pokud mezi nimi nebylo výslovně ve Smlouvě o dílo ujednáno jinak. Pro případ, že Smlouva o dílo není uzavřena v písemné formě, považuje se tento Reklamační řád za součást ústní formou uzavřené Smlouvy o dílo.

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se označení „Zhotovitel“, „Objednatel“, „Objednatel Spotřebitel“, „Smlouva o dílo“ nebo „Smlouva“ používá také v případě, že je uzavírána např. kupní smlouva či jiná obdobná smlouva, ve kterých společnost PROFIFLEX vystupuje jako prodávající nebo jinak označená v postavení subjektu poskytujícího věcné nebo charakteristické plnění. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu, kromě jeho čl. 3 (nepoužije se), se na takový vztah použije přiměřeně, není-li upraven zvláštním reklamačním řádem.

ČLÁNEK 1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Objednatel uzavřením Smlouvy o dílo potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném k tomuto okamžiku. Reklamační řád je nedílnou součástí každé Smlouvy o dílo.
2. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu se použijí, není-li to v rozporu s VOP. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve VOP. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
3. Pokud je některé ustanovení v Reklamačním řádu v rozporu s ustanovením VOP, má ustanovení VOP přednost.
4. Tento Reklamační řád Zhotovitele je veřejně přístupný na Webových stránkách Zhotovitele www.prodiflex.cz a v listinné podobě v provozovnách Zhotovitele, nebo jej lze v elektronické podobě vyžádat od Zhotovitele.
5. Ujednání ve Smlouvě o dílo mají přednost před tímto Reklamačním řádem. Ujednání VOP mají přednost před tímto Reklamačním řádem.

ČLÁNEK 2. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ DLE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění (dále také jen „právo z vadného plnění“) dle tohoto článku 2 Reklamačního řádu se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až 2112 a § 2615 až § 2619 občanského zákoníku. V případě Objednatele Spotřebitele také ust. § 2158 až 2174 občanského zákoníku a dále zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).
2. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění u vady, která se vyskytne na Díle u Produktů ve lhůtě 24 měsíců od předání, pokud není uvedeno ve Smlouvě o dílo jinak. Je-li Objednatelem Spotřebitel a projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od předání, má se za to, že Dílo bylo vadné již při předání.
3. Práva Objednatele Spotřebitele z vadného plnění dle občanského zákoníku jsou upravena v ust. § 2169 až § 2173 občanského zákoníku.

ČLÁNEK 3. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Zhotovitel prohlašuje, že Objednatele uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění dle čl. 2 Reklamačního řádu, a to poskytnutím smluvní záruky na Dílo (záruka za jakost).
2. Zhotovitel poskytuje záruku Díla v záruční době v délce 24 měsíců, není-li ujednáno jinak.

3. Záruční doba začíná běžet nejpozději od okamžiku předání Díla Objednateli (nikoli až koncovému zákazníkovi). Je-li Dílo už před předáním Objednateli Objednatelem předáno investorovi, nebo třetí osobě do užívání, má se za to, že byly splněny podmínky pro zahájení běhu záruční doby. Záruční doba začíná běžet od okamžiku, který nastal nejdříve.
4. Zahájení běhu záruční doby mohou strany prokázat předávacím protokolem, pokud byl podepsán. Podpis předávacího protokolu však není hmotněprávní podmínkou zahájení běhu záruční doby. V případě, že je Objednatelem Spotřebitel, tak na jeho výslovnou žádost mu Zhotovitel potvrdí záruku formou záručního listu dle ust. § 2174a Občanského zákoníku. Standardně však postačí předávací protokol.
5. Záruční dobu nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti Produktů, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetření může věc vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu vydržet.
6. O charakteru vady, stejně jako o způsobu vyřízení reklamace ze Záruky rozhoduje Zhotovitel. A to s ohledem, zda se jedná o odstranitelnou nebo neodstranitelnou vadu Díla.
 - a. Odstranitelné vady
 - i. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze odstranit, aniž by tím utrpěl následně vzhled, funkce nebo kvalita Díla.
 - ii. Jde-li o vadu odstranitelnou, může Objednatel požadovat odstranění vady. O způsobu odstranění vady rozhoduje Zhotovitel.
 - b. Neodstranitelné vady
 - i. Za neodstranitelné vady Zhotovitel považuje vady, které nelze odstranit, a které brání tomu, aby bylo Dílo řádně užíváno.
 - ii. V případě, že se jedná o neodstranitelnou vadu dle tohoto odstavce b., Zhotovitel rozhodne o způsobu vyřízení reklamace.
7. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva Objednatele Spotřebitele ze zákona, která se k odpovědnosti za řádné plnění Díla vážou.

ČLÁNEK 4. PODMÍNKY PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZE ZÁRUKY

1. Při užívání Díla je Objednatel povinen dodržovat pečlivě instrukce o použití Díla tak, aby si zachovalo kvalitu, a užívat je obvyklým způsobem k účelu, k jakému je určeno, tedy dodržovat servisní a záruční podmínky specifikované Zhotovitelem ve Smlouvě o dílo, nebo předávacím protokolu, nebo záručním listu, případně v návodu k použití Díla (pokud byly takové dokumenty vydány).
2. Právo z vadného plnění dle čl. 2 Reklamačního řádu nebo právo ze záruky za jakost dle čl. 3 Reklamačního řádu Objednateli nenáleží, pokud:
 - (a) Objednatel před převzetím Díla věděl, že Dílo má vadu
 - (b) vada Díla spočívá v opotřebení Produktu způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého Produktu v opotřebení odpovídající míře jeho předchozího užívání
 - (c) Objednatel vadu sám způsobil
 - (d) způsobil-li vadu po předání Díla Objednateli vnější událost.
 - (e) vada spočívá v poškození vzniklém zejména
 - i. vnějším mechanickým poškozením Díla;
 - ii. neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Dílo;
 - iii. poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s návodem k použití,
 - iv. provedením nekvalifikovaného zásahu
 - v. úpravou Objednatelem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
 - vi. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí;
 - vii. změnou právních předpisů týkajících se Díla.

ČLÁNEK 5. UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZÁRUKY (REKLAMACE)

1. Vady Díla zjištěné v záruční nebo zákonné době je Objednatel povinen oznámit Zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, nejpozději však v čl. 3 Reklamačního řádu sjednané záruční době, popřípadě v zákonem stanovené době dle čl. 2 Reklamačního řádu. V opačném případě může Zhotovitel namítnout opožděnost uplatnění reklamace. Zhotovitel Objednateli doporučuje, aby zjištěné vady co nejdříve oznámil Zhotoviteli tak, aby nedocházelo k dalšímu případnému poškození Díla a Produktů. Neoznámí-li Objednatel vadu Díla bez zbytečného odkladu, co se o ní dozvěděl, pozbývá

- práva odstoupit od Smlouvy o dílo (to neplatí u Objednatele Spotřebitele). Jedná-li se však o vady zjevné, kterých si mohl Objednatel na první pohled, nejpozději při předání Díla všimnout, a nevytkne-li je Zhotoviteli při předání, může Zhotovitel namítat, že tyto vady nebyly Objednatelem uplatněny včas.
2. Reklamací uplatňuje Objednatel u Zhotovitele na adrese jeho sídla, nebo e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou pro tento účel na www.proffiflex.cz. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Zhotovitel obdrží od Objednatele oznámení o reklamaci, spolu s popisem vady Díla, způsobem jejího projevoování, s četností jejího výskytu a s uvedením data, kdy se vada projevila doplněné o fotografie vadného Díla. Objednatel při uplatnění reklamace uvede své kontaktní údaje (zejména jméno/obchodní firmu, adresu, telefonní číslo a email) spolu se navrhovaným způsobem vyřízení reklamace.
 3. Objednatel doloží platnost záruky předložením předávacího protokolu nebo záručním listem. Pokud bylo v minulosti Dílo reklamováno, doloží též doklad o reklamaci. Tento postup je doporučen také Objednateli Spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
 4. Zhotovitel okamžikem doručení uplatnění reklamace zahájí reklamační řízení. Objednateli Spotřebiteli vydá písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno bezprostředně poté.
 5. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost k vyřízení reklamace a zajistit Zhotoviteli přístup k Dílu v rozsahu potřebném pro odstranění vady. Pokud zajištění přístupu k Dílu v místě jeho umístění vyžaduje vynaložení nepřiměřených nebo mimořádných nákladů, nese tyto náklady Objednatel. Za takové náklady se považují zejména náklady na použití speciální techniky či prostředků, jako je horolezecká technika, vysokozdvíhová plošina nebo jiná obdobná zařízení, a to i v případech, kdy je jejich použití nezbytné z důvodu omezení přístupu s ohledem na předpisy BOZP.
 6. Zhotovitel je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného Díla z důvodu posouzení vzniklých vad, a to po předchozím oznámení Objednateli. Objednatel je povinen Zhotoviteli osobní prohlídku reklamovaného Díla umožnit, a to v pracovní době Zhotovitele, tedy pondělí až pátek od 7:00 do 15:30. Zhotovitel není v prodlení s vyřízením reklamace, pokud mu Objednatel neumožnil prohlídku Díla, na kterém se vady vyskytly v souladu s tímto odstavcem Reklamačního řádu.
 7. Je-li Objednatelem Spotřebitel, rozhodne Zhotovitel o reklamaci ihned, ve složitých případech do 7 dnů, po prohlídce Díla. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Zhotovitel vydá Objednateli Spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřešení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a ukončí reklamační řízení, to nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení oznámení o reklamaci Zhotoviteli. Lhůtu 30 dnů je možné prodloužit po domluvě s Objednatelem Spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Tato lhůta není závazná vůči Objednateli Podnikateli, kdy o jeho reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 30 dnů ode dne doručení oznámení o reklamaci.
 8. Po odstranění vady Díla zpracuje Zhotovitel písemný protokol o opravě, který na žádost předá spolu s opraveným Dílem Objednateli Spotřebiteli. Vytkl-li Objednatel Zhotoviteli vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou Objednatel nemůže vadný předmět užívat po dobu reklamace.
 9. Je-li Objednatelem Podnikatel a ukáže-li se reklamace jako neoprávněná, zejména proto, že vytýkaná vada neexistuje nebo že za ni Zhotovitel neodpovídá, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli účelně, přiměřeně a prokazatelně vynaložené náklady spojené s prověřením reklamace, zejména náklady na výjezd servisního technika, dopravu, diagnostiku, odborné posouzení, demontáž, zpětnou montáž a jiné nezbytné související úkony, a to dle aktuálního ceníku Zhotovitele zveřejněného na webových stránkách Zhotovitele <https://proffiflex.cz/servis>, nebylo-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak. Toto ustanovení se nepoužije na Objednatele Spotřebitele; tím však není dotčeno právo Zhotovitele domáhat se vůči Objednateli Spotřebiteli náhrady skutečné škody, včetně účelně vynaložených nákladů Zhotovitele, v individuálním případě prokázaného zjevného zneužití práva ze strany Objednatele Spotřebitele.
 10. Vylučuje se ust. § 1924 občanského zákoníku. To neplatí pro Objednatele Spotřebitele.
 11. Vyřízením reklamace neběží nová záruční doba.

ČLÁNEK 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád je platný a účinný od **1. září 2026** a řídí se jím veškeré Smlouvy o dílo uzavřené od data jeho účinnosti, a dále ty Smlouvy o dílo za podmínek odst. 2 tohoto článku.
2. Zhotovitel je oprávněn Reklamační řád v přiměřeném rozsahu měnit. Změnu Reklamačního řádu, kterou by měl být Objednatel vázán, je Zhotovitel povinen Objednateli oznámit nejméně 15 dní před dnem účinnosti nového znění Reklamačního řádu na adresu nebo e-mailovou adresu Objednatele. Objednatel má ve lhůtě 15 dní ode dne oznámení změny právo tyto změny odmítnout a Smlouvu o dílo z tohoto důvodu písemně vypovědět. Účinky výpovědi nastávají k okamžiku jejího doručení Zhotoviteli.
3. Veškeré reklamační procesy se řídí platnou právní úpravou České republiky a jsou závazné pro všechny zúčastněné strany.
4. Pokud je Objednatel Spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze Smlouvy o dílo dle § 20d zákona o ochraně spotřebitele, dochází-li k plnění na území České republiky. Oprávněným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce se sídlem v Praze, Gorazdova 1969/24, PSČ 120 00, www.coi.cz.

PROFIFLEX s.r.o.,
Ing. David Čechman, jednatel
Ing. Josef Škorpík, jednatel