

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti NiXE Development s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

1.1 NiXE Development s.r.o. se sídlem Poštova 1200/1, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8, IČ: 07375123, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 299985 (dále jen „NiXE“).

1.2 NiXE nemá stálou provozovnu.

1.3 Práva zákazníka z vadného plnění (dále jen „reklamační“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. NiXE seznámí zákazníka s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na jeho žádost mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je vytvořen v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění.

1.4 NiXE neodpovídá za vady v těchto případech:

- je-li vada na věci v době převzetí a zákazník o ní věděl,
- jde-li o zboží (zařízení) použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží (zařízení) při převzetí zákazníkem,
- vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- je způsobena zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem ze strany zákazníka či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv NiXE.

Práva z vadného plnění nelze též uplatňovat, pokud to vyplývá z povahy plnění.

1.5 Reklamační řád se vztahuje k plněním spočívajícím v poskytování produktu NiXE Energy.

1.6 Na služby třetích osob se nevztahuje tento Reklamační řád, ale vztahují se na ně reklamační řády těchto třetích osob.

2. Uplatnění reklamace

2.1 Zákazník má právo uplatnit reklamaci u NiXE prostřednictvím e-mailu: info@nixedev.eu na telefonním čísle: **603/343955** či korespondenčně na adrese: **Poštova 1200/1, Dolní Chabry, 184 00 Praha 8**

2.2 Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě (uzavření Smlouvy), a to buď předložením prodejního dokladu, Smlouvy, předávacího protokolu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z ceny.

3. Lhůta pro uplatnění práv

3.1 Zákazník může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží (zařízení) či služby, pokud není v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak.

3.2 Zákazník svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží (zařízení) či službě je vada. NiXE neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud zákazník zboží (zařízení) užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li zákazník vůči NiXE vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží (zařízení) v opravě a zákazník je nemůže užívat.

3.3 Zákazník bere na vědomí, že v případě výměny zboží (zařízení) v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží (zařízení).

3.4 Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží (zařízení) nebo dobu poskytnutí či poskytování služby, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání, na vlastnost a specifikum služby nebo dohodu mezi NiXE a zákazníkem.

4. Vyřízení reklamace

4.1 NiXE je povinna o reklamaci rozhodnout do 5 pracovních dnů, ve složitějších případech do 14 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. NiXE je povinna vydat zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude zákazník informován o jejím vyřízení, a to vše, pokud nebude reklamace vyřízena a vypořádána ihned.

4.2 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se NiXE se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení Smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je NiXE povinna zákazníkovi písemně potvrdit. Zákazník není oprávněn bez souhlasu NiXE měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

4.3 Zákazník je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je NiXE oprávněna účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet zákazníka. O tomto postupu musí NiXE zákazníka předem informovat a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

5. Jakost při převzetí

5.1 NiXE prohlašuje, že zboží (zařízení) předává či službu poskytuje zákazníkovi v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, tedy:

- služba či zboží (zařízení) má vlastnosti, které si NiXE se zákazníkem ujednali, a chybí-li ujednání, pak takové vlastnosti, které NiXE nebo výrobce popsali nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu služeb a zboží (zařízení) a na základě případné reklamy,
- zboží (zařízení) či služby se hodí k účelu, který pro její použití NiXE uvádí nebo ke kterému se věc či služba tohoto druhu obvykle používá,
- zboží (zařízení) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo kvalitě,
- služba odpovídá jejímu popisu,
- poskytovaná služba či zboží (zařízení) vyhovuje požadavkům právních předpisů.

5.2 V případě, že služba či zboží (zařízení) při převzetí nebo poskytnutí zákazníkovi neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má zákazník právo na poskytnutí nové služby či na dodání nového zboží (zařízení) bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti plnění, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady.

5.3 Neodstoupí-li zákazník od smlouvy nebo neuplatní-li právo na poskytnutí nové služby nebo dodání nového zboží (zařízení) bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z ceny služby či zboží (zařízení). Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu NiXE nemůže poskytnout novou službu nebo dodat nové zboží (zařízení) bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží (zařízení) opravit, jakož i v případě, že NiXE nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

5.4 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Toto ustanovení se použije, je-li to z povahy poskytované služby či zboží (zařízení) možné.

5.5 Poskytla-li NiXE nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech NiXE z vadného plnění (záruční list) nebo Smlouva nestanoví něco jiného.

6. Odpovědnost NiXE za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením Smlouvy

6.1 Odpovědnost NiXE za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením Smlouvy, se použije na vady poskytnuté služby či zboží (zařízení) vzniklé v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých

se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení Smlouvy v případě, kdy by zákazník Smlouvu neuzavřel, že by vadu při uzavírání Smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením Smlouvy.

6.2 Je-li vada podstatným porušením Smlouvy, má zákazník dle své volby právo na poskytnutí nové služby, dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od Smlouvy (s právem na vrácení ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením Smlouvy, má zákazník právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

6.3 Právo na poskytnutí nové služby, dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od Smlouvy má zákazník bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

7. Náklady reklamace a řešení sporů

7.1 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

7.2 V případě, že dojde ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může zákazník podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2. Zákazník se též může obrátit na příslušný soud. V případě sporu mezi zákazníkem a NiXE, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne NiXE zákazníkovi informace o mimosoudním řešení sporů v souladu s ustanovením § 14 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.

7.3 Pro mimosoudní řešení sporů on-line je k dispozici zákazníkovi tato platforma: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

8. Zpracování osobních údajů

8.1 V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“) a v souladu se zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů zpracovává NiXE osobní údaje zákazníků – v rámci uplatňování reklamace pak základní identifikační údaje: jméno, příjmení, příp. titul, bydliště, doručovací adresa, e-mailový či telefonický kontakt, datum narození a informace k reklamačnímu řízení.

8.2 Zákazník má přístup ke kompletnímu znění zásad zpracování osobních údajů v rámci GDPR na

9. Závěrečné ustanovení

9.1 NiXE si vyhrazuje právo kdykoliv změnit či doplnit reklamační řád i bez předchozího oznámení. Veškeré změny či doplňky budou vyvěšeny na www.nixedev.eu.

9.2 Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 5. 2019.

V Praze dne 1. 5. 2019.