

REKLAMAČNÍ ŘÁD

FVE podpora s.r.o.

(dále jen „FVP“)

1. Účel a působnost

- 1.1 Tento Reklamační řád upravuje způsob uplatnění a vyřízení práv z vadného plnění u služeb (např. servisní prohlídky, opravy – záruční i mimozáruční, čištění, revize, zásahy) a zboží (např. náhradní díly, materiál, zařízení) dodávaných FVP. Ustanovení ve prospěch spotřebitele mají přednost před dispozitivní úpravou a ujednáními s podnikatelem.
- 1.2 Reklamační řád doplňuje Všeobecné obchodní podmínky a příslušné Produktové podmínky; v případě rozporu má přednost individuální ujednání v nabídce/objednávce.

2. Kde, kdy a jak reklamovat

- 2.1 Místo uplatnění: Reklamací lze uplatnit v sídle FVP, na kterékoliv provozovně, kde je to s ohledem na sortiment možné, a u služeb poskytnutých mimo provozovnu i prostřednictvím kontaktních údajů níže. Spotřebitel může uplatnit reklamací i tam, kde bylo plnění poskytnuto.
- 2.2 Kontakty FVP: e-mail: info@fvepodpora.cz • tel.: 771 293 575 • datová schránka: 58vijjk • adresa pro doručení: Jeremiášova 2581/2, 155 00 Praha 5.
- 2.3 Způsoby podání: osobně, poštou, datovou schránkou, e-mailem či jinak.
- 2.4 Potvrzení přijetí: FVP bezodkladně vydá spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace s datem, obsahem, zvoleným/požadovaným způsobem vyřízení, kontaktem pro informování a identifikací plnění; po vyřízení předá FVP písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení (vč. potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání) nebo odůvodnění zamítnutí.

3. Co k reklamaci doložit

- 3.1 Identifikace smlouvy (č. nabídky/objednávky/faktury), popis vady, kdy a jak se projevuje; fotodokumentace/protokol, je-li k dispozici. U zboží doložte doklad o koupi/dodání; u služeb protokol o provedení.
- 3.2 U podnikatele připojte IČO a kontaktní osobu; v odůvodněných případech může FVP vyžádat součinnost k diagnostice vady (viz čl. 7).

4. Lhůty a informování

- 4.1 Spotřebitel: FVP vyřídí reklamací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění, nedohodne-li se se spotřebitelem písemně na delší lhůtu. Po marném uplynutí lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu.

- 4.2 Podnikatel: Reklamáce bude vyřízena v přiměřené lhůtě s ohledem na povahu plnění.
- 4.3 FVP spotřebitele informuje o průběhu a výsledku na kontaktech uvedených při reklamaci.

5. Způsob vyřízení práv z vad

- 5.1 Služby: Při uznané vadě služby FVP bezplatně zajistí nápravu (dokončení/opravu vadného úkonu) nebo poskytne přiměřenou slevu; volba způsobu vyřízení odpovídá povaze vady a okolnostem. (Obecná úprava práv z vadného plnění dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dále také „OZ“)
- 5.2 Zboží: Práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem (oprava, výměna, sleva, odstoupení – dle povahy vady a zákonných podmínek). Je-li poskytnuta záruka, její podmínky jsou v nabídce/záručním listu.

6. Co není vadou služby

- 6.1 Vadou služby není neprovedení všech postupů (např. dronová/termografická inspekce, BMS diagnostika), nebyly-li proveditelné (např. z důvodu bezpečnosti, počasí, právních omezení apod.).
- 6.2 Nepoužití dronu nebo termokamery neznamená neřádné provedení prohlídky; FVP v takovém případě použije náhradní metody (rozšířená vizuální kontrola z dostupných míst, mechanické prověření spojů, dotažení svorek, měření na svorkách a v rozvaděčích, bodové teplotní kontroly kontaktními prostředky apod.).

7. Diagnostika na místě a převzetí k posouzení

- 7.1 U služeb prováděných u klienta může FVP provést místní šetření (diagnostiku) a sepsat záznam k vadě; klient zajistí bezpečný přístup a součinnost.
- 7.2 U zboží FVP po dohodě zajistí převzetí k posouzení (carry-in/svoz), není-li vhodné posouzení na místě.
- 7.3 U mimozáručních zásahů může FVP předem informovat o ceně diagnostiky a dopravě; tyto náklady lze účtovat spotřebiteli jen, byl-li o nich předem výslovně poučen a souhlasil (nejde o výkon zákonných práv z vad).

8. Zvláštnosti smluv uzavřených na dálku / mimo prostory

- 8.1 Spotřebitel má právo odstoupit do 14 dnů od uzavření smlouvy uzavřené na dálku/mimo obchodní prostory, není-li dána zákonná výjimka; poučení a vzorový formulář jsou součástí Všeobecných obchodních podmínek. Při odstoupení po zahájení plnění hradí spotřebitel poměrnou část ceny; po úplném poskytnutí služby na výslovnou žádost právo odstoupit zaniká. (OZ § 1829, § 1832–1833, § 1837 písm. a).

8.2 Telefonická akvizice: Je-li návrh učiněn telefonicky, spotřebitel je vázán až po písemném potvrzení smlouvy; FVP zašle rekapitulaci na trvalém nosiči (PDF/mail) a spotřebitel ji výslovně potvrdí (OZ § 1825).

9. ADR a dozor; poznámka k ODR

9.1 Mimosoudní řešení sporů (ADR): Spotřebitel se může obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI) – Ústřední inspektorát, oddělení ADR (adr@coi.cz, adr.coi.gov.cz). Pokud podnikatel provozuje web a používá všeobecné obchodní podmínky, má povinnost tuto informaci uvést na webu i ve všeobecných obchodních podmínkách.

9.2 Dozor nad ochranou spotřebitele vykonává ČOI; informace a formuláře jsou dostupné na webu ČOI a Portálu veřejné správy.

10. Závěrečná ustanovení

10.1 Tento Reklamační řád je účinný dnem 30. 1. 2026.

10.2 Neplatnost některého ustanovení nemá vliv na platnost ustanovení ostatních; FVP a klient nahradí neplatné ujednání ujednáním účelem nejbližším.

10.3 Není-li v Reklamačním řádu stanoveno jinak, použije se občanský zákoník a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v jejich aktuálním znění.