



Moravskoslezské výtahy spol. s r.o. Hájecká 630, 747 22 Dolní Benešov

Reklamační řád

1. Zhotovitel odpovídá za to, že předávané dílo má vlastnosti stanovené v platné projektové dokumentaci dle technických a technologických norem, všech předpisů dané legislativou ČR, které se na dílo vztahují. Záruční doba činí 60 měsíců s výjimkou dodávek, které mají záruční dobu určenou jinak (viz. SoD nebo příloha RŘ, příp. záruční podmínky MS Výtahy spol. s r.o.)
2. Reklamaci nelze uplatňovat na poruchy způsobené neodbornou manipulací, vadnou údržbou, násilným mechanickým poškozením, nadměrným zatěžováním či nepovoleným zacházením, které by bylo v rozporu s návody či manuály předanými MS Výtahy spol. s r.o..
3. Reklamaci na vady díla, které se projeví v záruční lhůtě, je objednatel povinen zaslat písemně na adresu zhotovitele s uvedením stanoviska odborné organizace, vlastníci příslušná oprávnění pro vykonávání servisní činnosti na vyhrazených technických zařízeních – výtazích, která provádí na daném zařízení servisní činnost na základě smluvního vztahu s provozovatelem.
Kopii reklamačního dopisu je možné zaslat i faxem či e-mailem a nahlásit ji telefonicky, přičemž zaslání poštou je jediným prokazatelným dokladem o odeslání či přijetí předmětné reklamace.
4. Objednatel je spolu s reklamací povinen zaslat i objednávku na odstranění poruchy či vady týkající se provozu výtahu. Na místě samém, technik Moravskoslezských výtahů spol. s r.o., posoudí zda se jedná o reklamaci oprávněnou či nikoli.
5. Provozovatel je na požádání povinen předložit k nahlédnutí platnou servisní smlouvu, doklad o platnosti oprávnění servisní organizace a zápis o proškolení na servisní činnost daného typu vyhrazeného technického zařízení dodavatelem.
6. Podmínkou uznání reklamace je i zaplacení či vyřešení všech faktur z předešlého obchodního styku.
7. Reklamací je možno se zabývat při splnění bodů 1 až 4 tohoto řádu včetně dodržení smlouvy o dílo vztahující se k předmětu reklamace.

MORAVSKOSLEZSKÉ VÝTAHY spol. s r.o.
Hájecká 630, 747 22 Dolní Benešov
IČO: 25821415
DIČ: CZ25821415



Bank. spoj.: ČSOB, a.s. Ostrava
Č.účtu: 373871503/0300
tel., fax: 553 / 651 099, 652 176
e-mail: obchod@msvytahy.cz
<http://www.msvytahy.cz>

8. Termíny odstranění reklamace, pokud není stanoveno jinak, po písemné dohodě obou stran, vyplívá z SoD, příp. z její přílohy, a ty jsou:
 - k řešení reklamované vady v co nejkratší možné době, nejpozději do 48 hodin,
 - v případě, kdy vada brání trvalému provozu do 24 hodin od nahlášení vady.
9. Řádně uzavřenou smlouvu o dílo na daný typ výrobku či zařízení je možno tento řád měnit či upravit ze souhlasem obou zúčastněných stran, přičemž články necitované v dané smlouvě o dílo nemění nic na platnosti tohoto reklamačního řádu.
10. Osoby určení pro vyřizování realizačních věcí, tzn. také reklamací, jsou:

Kontaktními osobami na straně objednatele pro případ nahlášení vady, či neodkladných reklamací jsou:

.....
.....

Kontaktními osobami na straně zhotovitele pro řešení reklamačních vad dle tohoto článku smlouvy jsou:

Jiří Müller

- 553 651 099

11. Zhotovitel se s objednatelem dohodnou na přesném termínu nástupu na opravu, dobu a rozsah opravy. Zjistí-li zhotovitel či jím zmocněná osoba, že daný rozsah reklamace nelze opravit ve smluveném termínu, dohodne se termín následující v nekratší možné době po odsouhlasení oběma smluvními stranami. U neodstranitelné vady lze navrhnout způsob vyrovnání opět po odsouhlasení oběma stranami.
12. Reklamovaná vada je však považována za odstraněnou pouze při předání a převzetí díla bez výhrad.
13. Záruka na opravenou část díla se prodlužuje o dobu provádění opravy, tedy od okamžiku doručení reklamace po předání a převzetí opravy dle bodu 12.
14. Záruční doba na dílo je uvedena v SOD a nabývá účinnosti datem předání a převzetí díla (mimo zařízení, u kterého je záruční doba stanovena výrobcem, min. však 36 měsíců – tj. výtahový stroj, rozvaděč, kabinové a šachetní dveře, omezovač rychlosti). Tyto lhůty nejsou dotčeny za předpokladu, že na zařízení bude provádět pravidelný servis fyzická nebo právnická osoba vlastnící příslušné oprávnění v souladu s příslušnými právními předpisy a ČSN upravujícími servis, kontrolu a provoz výtahových zařízení. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení a vandalismus.
15. Smluvní strany se zavazují za dodržení tohoto reklamačního řádu také subdodavateli.

Bez předložení či zaslání výše uvedených podkladů nebude brán na danou reklamaci zřetel.

Tento reklamační řád nabývá platnosti datem 01.01.2012

MORAVSKOSLEZSKÉ VÝTAHY spol. s r.o.
Hájecká 630, 747 22 Dolní Benešov
IČO: 25821415
DIČ: CZ25821415



Bank. spoj.: ČSOB, a.s. Ostrava
Č.účtu: 373871503/0300
tel., fax: 553 / 651 099, 652 176
e-mail: obchod@msvytahy.cz
<http://www.msvytahy.cz>



Příloha č. 1

Reklamační PROTOKOL č.....

Zasláno:

- Osobně
- Doporučeně
- faxem
- e – mail

AKCE:

Zhotovitel:

Objednatel:

Reklamacie níže uvedené vady:

1. Popis vady (druh, rozsah, závažnost, škoda, apod.)

.....
.....
.....

2. Vada byla zjištěna dne (datum, popř. hodina)

.....

3. Místo výskytu vady

.....

4. SoD, výkresy, zprávy, doklady v příloze

.....

5. Navrhovaný termín odstranění vady

.....

6. Návrh odstranění vady

.....
.....
.....

7. Termín místního šetření

.....

8. Další informace a okolnosti k věci (spojení na kontaktní osoby)

.....
.....

Počet kopií:
Datum:

Podpis za zhotovitele:

Podpis za objednatele:



Příloha č. 2

PROTOKOL Z MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ č.....

Místní šetření se konalo dne:
Příslušný reklamační protokol č.....

AKCE:

Zhotovitel:

Objednatel:

1. Účastníci místního šetření (jméno, firma, kontakt)
.....
.....
2. Reklamovaná vada je JE / NENÍ uznána zhotovitelem jako vada díla:
3. Termín odstranění vady
.....
.....
.....
4. Vyjádření zhotovitele
.....
.....
.....
.....
5. Vyjádření objednatele:
.....
.....
.....
.....
6. Další dohody
(návrh řešení, zajištění podmínek pro provádění opravy, zajištění opatření pro provádění díla,
spolupráce obsluhy, apod.)
.....
.....
.....
.....
.....

Počet kopií:
Datum:

Podpis za zhotovitele:

Podpis za objednatele:



Příloha č. 3

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA PO ODSTRANĚNÍ VADY

Příslušný reklamační protokol č.....

AKCE:

Zhotovitel:

Objednatel:

1. Po prověření odstranění reklamované vady díla prohlašují společně zhotovitel a objednatel (pověřený uživatel), že vada byla řádně odstraněna a opravena dílo je schopno bez závad a omezení sloužit svému účelu.

Zhotovitel tímto dílo předává a objednatel je přijímá:

A) bez výhrad

B) s výhradami

(nehodící se škrtněte)

2. Záruční doba se prodlužuje do:

.....

3. Soupis předávaných dokladů (zejména změny či úpravy výkresů skutečného provedení díla revize, zprávy, apod.)

.....

.....

.....

4. Prohlášení zhotovitele (pokud není proškrtněte)

.....

.....

.....

.....

.....

5. Prohlášení objednatele (pokud není proškrtněte)

.....

.....

.....

.....

Počet kopií:
Datum:

Podpis za zhotovitele:

Podpis za objednatele: