

OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) obchodní společnosti **OČVeD s.r.o.**, se sídlem **Dobrá 485, 739 51 Dobrá u Frýdku-Místku**, identifikační číslo: **25871153**, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u **Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 23700** (dále jen „prodávající“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy (dále jen „kupní smlouva“) uzavírané mezi prodávajícím a jinou fyzickou osobou (dále jen „kupující“) prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího. Internetový obchod je prodávajícím provozován na webové stránce umístěné na internetové adrese www.a20.cz (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“).
- 1.2. Obchodní podmínky se nevztahují na případy, kdy osoba, která má v úmyslu nakoupit zboží od prodávajícího, je právnickou osobou či osobou, jež jedná při objednávání zboží v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci svého samostatného výkonu povolání.
- 1.3. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat v kupní smlouvě. Odchylná ujednání v kupní smlouvě mají přednost před ustanoveními obchodních podmínek.
- 1.4. Ustanovení obchodních podmínek jsou nedílnou součástí kupní smlouvy. Kupní smlouva a obchodní podmínky jsou vyhotoveny v českém jazyce. Kupní smlouvu lze uzavřít v českém jazyce.
- 1.5. Znění obchodních podmínek může prodávající měnit či doplňovat. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

2. UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- 2.1. Veškerá prezentace zboží umístěná ve webovém rozhraní obchodu je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
- 2.2. Webové rozhraní obchodu obsahuje informace o zboží, a to včetně uvedení cen jednotlivého zboží a nákladů za navrácení zboží, jestliže toto zboží ze své podstaty nemůže být navráceno obvyklou poštovní cestou. Ceny zboží jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty a všech souvisejících poplatků. Ceny zboží zůstávají v platnosti po dobu, kdy jsou zobrazovány ve webovém rozhraní obchodu. Tímto ustanovením není omezena možnost prodávajícího uzavřít kupní smlouvu za individuálně sjednaných podmínek.
- 2.3. Pro objednání zboží vyplní kupující objednávkový formulář ve webovém rozhraní obchodu.
- 2.4. Před zasláním objednávky prodávajícímu je kupujícímu umožněno zkontrolovat a měnit údaje, které do objednávky kupující vložil, a to i s ohledem na možnost kupujícího zjišťovat a opravovat chyby vzniklé při zadávání dat do objednávky. Údaje uvedené v objednávce jsou prodávajícím považovány za správné. Prodávající neprodleně po obdržení objednávky toto obdržení kupujícímu potvrdí elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího uvedenou v uživatelském účtu či v objednávce (dále jen „elektronická adresa kupujícího“).

- 2.5. Prodávající je vždy oprávněn v závislosti na charakteru objednávky (množství zboží, výše kupní ceny, předpokládané náklady na dopravu) požádat kupujícího o dodatečné potvrzení objednávky (například písemně či telefonicky).
- 2.6. Smluvní vztah mezi prodávajícím a kupujícím vzniká doručením přijetí objednávky (akceptací), jež je prodávajícím zasláno kupujícímu elektronickou poštou, a to na adresu elektronické pošty kupujícího.
- 2.7. Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí kupující sám, přičemž tyto náklady se neliší od základní sazby.

3. CENA ZBOŽÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy může kupující uhradit prodávajícímu následujícími způsoby:
v hotovosti v provozovně prodávajícího na adrese OČVeD s.r.o., Dobrá 485, 739 51 Dobrá u Frýdku-Místku;
v hotovosti na dobírku v místě určeném kupujícím v objednávce;
bezhotovostně převodem na účet prodávajícího č. 193291392/300, vedený u společnosti Československá obchodní banka, a.s. (dále jen „účet prodávajícího“);
- 3.2. Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.
- 3.3. Prodávající nepožaduje od kupujícího zálohu či jinou obdobnou platbu. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 4.6 obchodních podmínek ohledně povinnosti uhradit kupní cenu zboží předem.
- 3.4. V případě platby v hotovosti či v případě platby na dobírku je kupní cena splatná při převzetí zboží.
- 3.5. V případě bezhotovostní platby je kupující povinen uhrazovat kupní cenu zboží společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek kupujícího uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet prodávajícího.
- 3.6. Prodávající je oprávněn, zejména v případě, že ze strany kupujícího nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (čl. 3.6), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží kupujícímu. Ustanovení § 2119 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije.
- 3.7. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté prodávajícím kupujícímu nelze vzájemně kombinovat.
- 3.8. Je-li to v obchodním styku obvyklé nebo je-li tak stanoveno obecně závaznými právními předpisy, vystaví prodávající ohledně plateb prováděných na základě kupní smlouvy kupujícímu daňový doklad – fakturu. Prodávající je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad – fakturu vystaví prodávající kupujícímu po uhrazení ceny zboží a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu kupujícího.

4. Odstoupení od kupní smlouvy

- 4.1. Kupující bere na vědomí, že dle ustanovení § 1837 občanského zákoníku, nelze mimo jiné odstoupit od kupní smlouvy o dodávce zboží, které bylo upraveno podle přání kupujícího nebo pro jeho osobu, od kupní smlouvy o dodávce zboží, které podléhá rychlé zkáze, jakož i zboží, které bylo po dodání

nenávratně smíseno s jiným zbožím, od kupní smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit a od kupní smlouvy o dodávce zvukové nebo obrazové nahrávky nebo počítačového programu, pokud porušil jejich původní obal.

- 4.2. Nejedná-li se o případ uvedený v čl. 5.1 či o jiný případ, kdy nelze od kupní smlouvy odstoupit, má kupující v souladu s ustanovením § 1829 odst. 1 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit, a to do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží, přičemž v případě, že předmětem kupní smlouvy je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží tato lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Pro odstoupení od kupní smlouvy může kupující využít vzorový formulář poskytovaný prodávajícím, jenž tvoří přílohu obchodních podmínek. Odstoupení od kupní smlouvy může kupující zasílat mimo jiné na adresu provozovny prodávajícího či na adresu elektronické pošty prodávajícího sekretariat@a20.cz.
- 4.3. V případě odstoupení od kupní smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od smlouvy prodávajícímu. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, nese kupující náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
- 4.4. V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2 obchodních podmínek vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od kupujícího do čtrnácti (14) dnů od odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté kupujícím již při vrácení zboží kupujícím či jiným způsobem, pokud s tím kupující bude souhlasit a nevzniknou tím kupujícímu další náklady. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky kupujícímu dříve, než mu kupující zboží vrátí nebo prokáže, že zboží prodávajícímu odeslal.
- 4.5. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku kupujícího na vrácení kupní ceny.
- 4.6. Do doby převzetí zboží kupujícím je prodávající oprávněn kdykoliv od kupní smlouvy odstoupit. V takovém případě vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.
- 4.7. Je-li společně se zbožím poskytnut kupujícímu dárek, je darovací smlouva mezi prodávajícím a kupujícím uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od kupní smlouvy kupujícím, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a kupující je povinen spolu se zbožím prodávajícímu vrátit i poskytnutý dárek.

5. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

- 5.1. V případě, že je způsob dopravy smluven na základě zvláštního požadavku kupujícího, nese kupující riziko a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy.
- 5.2. Je-li prodávající podle kupní smlouvy povinen dodat zboží na místo určené kupujícím v objednávce, je kupující povinen převzít zboží při dodání.
- 5.3. V případě, že je z důvodů na straně kupujícího nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je kupující povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.
- 5.4. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci.

V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít.

5.5. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky prodávajícího, jsou-li prodávajícím vydány.

6. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

- 6.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku).
- 6.2. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:
 - 6.2.1. má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - 6.2.2. se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - 6.2.3. zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - 6.2.4. je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - 6.2.5. zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 6.3. Ustanovení uvedená v čl. 7.2 obchodních podmínek se nepoužijí u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.
- 6.4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 6.5. Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího na adrese jeho provozovny, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží, případně i v sídle nebo místě podnikání. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží.
- 6.6. Další práva a povinnosti stran související s odpovědností prodávajícího za vady může upravit reklamační řád prodávajícího.

7. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Kupující nabývá vlastnictví ke zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
- 7.2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
- 7.3. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje prodávající prostřednictvím elektronické adresy sekretariat@a20.cz. Informaci o vyřízení stížnosti kupujícího zašle prodávající na elektronickou adresu kupujícího.
- 7.4. Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.5. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ

- 8.1. Ochrana osobních údajů kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zpracování osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- 8.2. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a sídlo firmy (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).
- 8.3. Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů Provozovatelem (prodávajícím), a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely vedení uživatelského účtu. Ne zvolí-li kupující jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení kupujícímu. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření kupní smlouvy.
- 8.4. Kupující bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o změně ve svých osobních údajích.
- 8.5. Zpracováním osobních údajů kupujícího může prodávající pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele. Kromě osob dopravujících zboží nebudou osobní údaje prodávajícím bez předchozího souhlasu kupujícího předávány třetím osobám.
- 8.6. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě neautomatizovaným způsobem. Doba uložení údajů je dána příslušnými právními předpisy a dobou trvání Vašeho souhlasu.
- 8.7. Kupující potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.
- 8.8. V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel (čl. 9.5) provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může:
 - 8.8.1. požádat prodávajícího nebo zpracovatele o vysvětlení,
 - 8.8.2. požadovat, aby prodávající nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav.
- 8.9. Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

9. ZASÍLÁNÍ OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A UKLÁDÁNÍ COOKIES

- 9.1. Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.
- 9.2. Když navštívíte naše stránky, můžou stejně jako většina jiných stránek ukládat na váš mobilní telefon, tablet nebo pevný disk v počítači malé soubory. Cookies přispívají k tomu, aby naše stránky fungovaly, poskytují informace o tom, jak uživatelé stránky používají (analytické nástroje třetí strany), a umožňují ukázat návštěvníkům, kteří již projevíli zájem o naše produkty, naše reklamy v externích reklamních systémech. Díky těmto informacím můžeme naše stránky vylepšovat. Pokud naše stránky používáte, dáváte najevo, že souhlasíte s používáním cookies a podobných

technologií. Kdybyste je chtěli odstranit, můžete to udělat v nastavení vašeho prohlížeče. V případě, že je nákup na webové stránce možné provést a závazky prodávajícího z kupní smlouvy plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač kupujícího, může kupující souhlas kdykoliv odvolat.

10. DORUČOVÁNÍ

10.1. Kupujícímu může být doručováno na elektronickou adresu kupujícího.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Pokud vztah založený kupní smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem. Tímto nejsou dotčena práva spotřebitele vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
- 11.2. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.
- 11.3. Kupní smlouva včetně obchodních podmínek je archivována prodávajícím v elektronické podobě a není přístupná.
- 11.4. Kontaktní údaje prodávajícího: adresa pro doručování OČVeD s.r.o., Dobrá 485, 739 51 Dobrá u Frýdku-Místku, adresa elektronické pošty sekretariat@a20.cz, telefon 558 621 158, mobil +420 739 036 858.

V Dobré u Frýdku-Místku dne

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro smlouvy o dílo (služby opravy, úpravy a údržby)

OČVeD s.r.o.

Dobrá 485

739 51 Dobrá

IČ: 258 711 53

tel.: +420 558 621 158

mobil: +420 739 036 858

e-mail: sekretariat@a20.cz

Úvodní ustanovení

- Práva objednatele z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a v souladu s obecně závaznými předpisy. Zhotovitel seznámí objednatele s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost objednatele mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele ve znění ke dni 1. 1. 2014.
- Objednatel může dílo reklamovat, pokud provedení díla neodpovídá dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem. Zhotovitel odpovídá za vady, které jsou na díle v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost. Zhotovitel neodpovídá za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu objednatel k provedení díla předal, nebo příkazu, který mu objednatel dal, pokud na nevhodnost věci či příkazu

objednatele upozornil bez zbytečného odkladu, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

- Tento reklamační řád se nevztahuje na zhotovení věci na zakázku a reklamní dárky.

Uplatnění reklamace

- Objednatel má právo uplatnit reklamaci ve kterékoliv provozovně zhotovitele, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované služby, případně i v sídle nebo místě podnikání. Zhotovitel zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- Pokud by uplatnění práva z vad mělo spotřebiteli činit značné obtíže, zejména proto, že dílo není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o dílo, které je zamontované či součástí nemovitosti, posoudí zhotovitel vadu po dohodě s objednavatelem buď na místě nebo jiným způsobem. Objednatel je v takovém případě povinen poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost.

Lhůta pro uplatnění práv

- Objednatel musí vytknout zjevné vady při převzetí díla, jiné než zjevné vady musí objednavatel zhotoviteli oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do dvou let od předání díla. Pokud objednatel dílo přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může zhotovitel namítnout, že objednatel neuplatnil své právo včas a reklamaci může zamítnout.

Vyřízení reklamace

- Zhotovitel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Zhotovitel je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytykané vady, objednatelům požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude objednatel informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se zhotovitel s objednatelům nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Práva z vad

- Vada díla je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by objednatel smlouvu o dílo neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má objednatel dle své volby právo na provedení náhradního díla, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má objednavatel právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- Objednatel není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.

Zpracovaná věc

- Je-li součástí díla věc, kterou zhotovitel pro objednavatele opatřil a která se při provádění díla zpracuje (např. díl, náhradní součástka apod.), má zhotovitel vůči objednavateli postavení prodávajícího. Objednateli přísluší práva z vadného plnění zejména dle ustanovení o kupní smlouvě a prodeji zboží v obchodě. Reklamáce dílu nebo součástky se pak řídí reklamačním řádem pro spotřební zboží.

Záruka za jakost

- Poskytl-li zhotovitel nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Náklady a řešení sporu

- Je-li reklamáce uznána za oprávněnou, má objednatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- Nedojde-li k dohodě mezi objednatelem a zhotovitelem, může se objednatel obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.