

## REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI ADVANCED PREVISION, S.R.O.

### I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti Advanced Prevision s.r.o., se sídlem Ovocný trh 1096/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 140 33 488, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze pod spisovou značkou C 359243 (dále jen „**Advanced Prevision**“ nebo „**Společnost**“) upravuje způsob a podmínky reklamace plnění služeb poskytovaných či zajišťovaných Společností na základě Smluv, a to včetně Služeb, na které byly vydány Poukazy, (dále jen „**Objednané služby**“).
2. Pojmy uvedené v tomto reklamačním řádu mají stejný význam jako pojmy uvedené v Obchodních podmínkách Společnosti uveřejněných na webových stránkách Společnosti <https://my.nexteom.com/>, jichž je tento reklamační řád součástí.
3. Není-li v tomto reklamačním řádu stanoveno jinak, použijí se pro postup při uplatňování práv z vadného plnění ustanovení příslušných právních předpisů, zejména Občanského zákoníku.

### II. Odpovědnost Společnosti za vady

1. Společnost odpovídá Objednateli, že Objednané služby jsou při jejich poskytnutí bezvadné. Společnost odpovídá zejména Objednateli, že v době jejich poskytnutí Objednané služby mají vlastnosti vymíněné nebo obvyklé tak, aby je bylo možné čerpat podle Smlouvy, a je-li Smluvním stranám znám, i podle účelu Smlouvy, a dále jsou střední jakosti, není-li mezi Smluvními stranami ujednána jiná jakost.
2. Jsou-li Objednané služby poskytnuty vadně, Objednatel má vůči Společnosti práva z vadného plnění, která může vůči Společnosti uplatnit prostřednictvím reklamace.

### III. Podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Objednatel je povinen Objednané služby při jejich čerpání zkontrolovat a přesvědčit se o jejich vlastnostech a jakosti.
2. Jakmile Objednatel zjistí vadu Objednaných služeb, vytkne ji vůči Společnosti ve formě reklamace bez zbytečného odkladu a předměty (např. dokumenty) dodané spolu s reklamovanými Objednanými službami předá Společnosti, nebo je podle pokynů Společnosti uschová nebo s nimi jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
3. Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, kdy měl Objednatel možnost vadu Objednaných služeb zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od poskytnutí těchto služeb.
4. K reklamacím uplatněným po uplynutí výše uvedených lhůt nebude přihlíženo. Objednatelem později rozšiřované a nově uplatňované nároky týkající se reklamace budou považovány za novou reklamaci.
5. Pokud Objednané služby čerpá jiná osoba než Objednatel (např. Testovaný), Objednatel nese odpovědnost za to, že tato třetí osoba splní veškeré povinnosti vyplývající z tohoto reklamačního řádu ve stejném rozsahu, v jakém vyplývají pro Objednatele. Pro vyloučení pochybností se konstatuje, že pro účely tohoto reklamačního řádu se čerpání Objednaných služeb těmito třetími osobami považuje za čerpání Objednaných služeb Objednatelem.
6. Objednatel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, která je nápadná a zřejmá již při uzavření Smlouvy. Práva z vadného plnění mu rovněž nenáleží, pokud:
  - a. Objednatel před čerpáním Objednaných služeb věděl či musel vědět, že tyto služby jsou vadné, resp. byl na danou vadu upozorněn;
  - b. Objednatel vadu či vady sám způsobil (např. neodborným zacházením s Testovací sadou či jejím použitím v rozporu s příslušnými návody k užití nebo účelem, ke kterému se Testovací

sada obvykle používá); anebo

- c. vada je způsobena jakýmkoliv vnějšími vlivy, zejm. Vyšší mocí, či třetími osobami.

#### **IV. Práva Objednatele z vadného plnění**

1. To, jaká práva z vadného plnění Objednateli náleží, záleží především na tom, je-li vada Objednaných služeb odstranitelná, či nikoliv.
2. V případě, že vada Objednaných služeb je odstranitelná, má Objednatel právo domáhat se:
  - a. opravy; anebo
  - b. doplnění toho, co chybí; anebo
  - c. přiměřené slevy z ceny sjednané ve Smlouvě.
3. V případě, že vada Objednaných služeb není odstranitelná a nelze pro ni Objednané služby řádně čerpat, má Objednatel právo:
  - a. odstoupit od Smlouvy, anebo
  - b. domáhat se přiměřené slevy z ceny sjednané ve Smlouvě.
4. O zvoleném způsobu řešení vadného plnění Objednaných služeb je Objednatel povinen informovat Společnost při oznámení vady (reklamací), jinak o něm rozhodne Společnost. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě se Společností.

#### **V. Podání reklamací a její vyřízení**

1. Reklamacie lze vůči Společnosti uplatnit elektronicky na adrese elektronické pošty: [reklamace@nexteom.com](mailto:reklamace@nexteom.com) nebo na adrese pro doručování: Advanced Prevision s.r.o., Černokostecká 616, 108 00 Praha 10;
2. Reklamacie musí obsahovat alespoň (i) identifikaci reklamujícího Objednatele, (ii) dostatečnou identifikaci reklamované skutečnosti (např. číslo faktury) a (iii) přesný popis reklamované skutečnosti, včetně doložení potřebných dokladů (např. fotografií).
3. Společnost nebo jí pověřený spolupracovník rozhodne o reklamaci do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se Společnost s Objednatelem nedohodne na delší lhůtě jinak. Po marném uplynutí této lhůty může Objednatel od Smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu .
4. Společnost vydá Objednateli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.
5. Pokud se Společnosti nepodaří Objednatele kontaktovat z důvodů na straně Objednatele (např. v důsledku nepřebírání pošty, nereagování na telefonáty apod.), platí, že zreklamované Objednané služby jsou připraveny k poskytnutí třicátý den následující po uplatnění reklamacie (bez ohledu na to, zda byla reklamacie uznána či zamítnuta).
6. Objednatel má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamacie Objednaných služeb. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné (tj. náklady na zaslání reklamacie prostřednictvím České pošty jako „obyčejného balíku“ příp. jiné cenově srovnatelné služby). K těmto nákladům zejména nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamacie a expresní přepravy a další obdobné. Objednatel bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu Objednaných služeb.

#### **VI. Účinnost reklamačního řádu**

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 7.11.2023.