REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro provozovny při prodeji výrobků společnosti **SAPELI, a.s.,**
IČ 46982086, se sídlem Pávovská 3104/15a, 586 01 Jihlava (dále jen též „SAPELI“), spotřebitelům (dle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění), platný ode dne 6.1.2023

Článek 1
Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva z vadného plnění (dále jen též „reklamace“), podmínky jejich uplatnění a podmínky odstoupení od smlouvy pro výrobky společnosti SAPELI (dále jen též „zboží“) v případě, že je jejich koupě uskutečněna v provozovnách obchodních partnerů (dále jen též jako „prodávající“) společnosti SAPELI a že druhá smluvní strana nevystupuje v postavení podnikatele ve smyslu ust. § 420 a násl. občanského zákoníku, ale naopak vystupuje zejména (nikoliv výlučně) v postavení spotřebitele dle ust. § 419 občanského zákoníku, tj. jde o fyzickou osobu jednající mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále označován jen též jako „kupující“). Záležitosti neupravené tímto reklamačním řádem se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele.

Článek 2
Místo uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně, kde bylo zboží zakoupeno. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, dodacího listu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta sleva z kupní ceny.

Pokud by uplatnění reklamace kupujícím mělo činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem, či se jedná o zboží, které je na místě zamontované či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

Článek 3
Lhůta pro uplatnění reklamace

Kupující může reklamaci uplatnit ve lhůtě dvou let od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit až na jeden rok, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze reklamaci u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.

Kupující je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je zboží vadné. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.

Uplatní-li kupující vůči prodávajícímu vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění reklamace po dobu (záruční lhůta), po kterou kupující nemůže věc užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění reklamace.

Lhůtu k uplatnění reklamace nelze považovat za stanovení životnosti zboží. Ta se liší s ohledem na vlastnosti zboží, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání.

Článek 4
Vyřízení reklamace

Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.

Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.

Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 5
Jakost zboží při převzetí

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

V případě, že zboží při převzetí má vadu může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný, to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

Ustanovení § 1923, § 2106 a § 2107 o právech z vadného plnění se nepoužijí.

Článek 6
Odpovědnost prodávajícího za vadu
Právo na přiměřenou slevu a odstoupení od smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady lze uplatnit pouze na vady zboží, které se vyskytnou v době dvou let od převzetí zboží kupujícím, pokud není vada odstraněna (vyřízena) dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 Obč.Zák. v přiměřené době dle Článku 4 výše.
b) se vada projeví opakovaně
c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které kupující obdržel

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná, má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 a § 2111 Obč.Zák. se nepoužijí.

Prodávající nenese odpovědnost za vady:
a) je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;
b) jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře jeho předchozího používání
c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním
d) je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením;
e) vzniklé v důsledku nevhodného prostředí s vyšší vlhkosti nebo kolísající teplotou, pokud není zboží pro takové podmínky určeno;
f) vzniknuvší v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Za vadu rovněž nelze považovat:
a) rozdílnou barevnost rámečků a barevnost povrchu na zárubních a dveřích;
b) rozdílnou barevnost a kresbu dýhy jednotlivých dveří, zárubní, jejich prvků, když v obou případech se jedná o vlastnosti charakteristické pro přírodní materiál;
c) délkové napojení dýhy na obložce;
d) rozdílnou barevnost u použitých přírodních nebo umělých materiálů v případě, že je nutná jejich kombinace z technologických důvodů v rámci jednoho zboží nebo více výrobků tvořících komplet;
e) dodání zboží nebo jeho provedení dodané na základě kupujícím potvrzené chybné závazné nabídky nebo kupujícím potvrzené chyby v kupní smlouvě.

Ve sporných případech vad zboží způsobených relativní vlhkostí vzduchu (vysokou i nízkou) se za rozhodné považuje měření vlhkosti zboží kalibrovaným vlhkoměrem. V případě, že vlhkost konstrukce dveří nebo zárubní se pohybuje mimo rozmezí 6-10 %, má se za to, že zboží bylo vystaveno

nevhodným vlhkostním podmínkám a může docházet k deformacím, za které výrobce nenese odpovědnost.

Článek 7
Náklady reklamace a řešení sporů

Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující 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.

V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit výše uvedeným způsobem, může kupující 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, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

Článek 8
Smluvní záruka za jakost

Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud potvrzení o povinnostech z vadného plnění (záruční list) nebo smlouva mezi kupujícím a prodávajícím nestanoví něco jiného.

Záruka za jakost vzniká prohlášením prodávajícího, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.

Prodávající poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce sjednané v kupní smlouvě. Záruční lhůta začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční lhůta ode dne dojití zboží do místa určení.

Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá prodávající.

Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí na škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.