

REKLAMAČNÍ ŘÁD pro prodej zboží

**obchodní korporace SAPELI, a.s., IČ: 46982086, se sídlem Jihlava, Pávovská 3104/15a
platný na všech obchodech obchodní korporace a v provozovnách jejích obchodních partnerů
provozujících označených SAPELI Centrum při prodeji výrobků SAPELI, a.s. spotřebitelům**

Článek 1 Úvodní ustanovení

Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamací") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího 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 ochrání spotřebitele ve znění ke dni 1.1.2014.

Článek 2 Uplatnění reklamace

Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího v jeho provozovně, kde bylo zboží koupeno. 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 práva z vad mělo kupujícím 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 práv

Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí prodávající v potvrzení o povinnostech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Po uplynutí lhůty nelze právo z vad u prodávajícího uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo prodávající či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. 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 práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a kupující je nemůže užívat.

Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží. Lhůtu k uplatnění práv z vad nelze považovat za stanovení životnosti zboží, ta se liší s ohledem na vlastnosti výrobku, jeho údržbu a správnost a intenzitu užívání nebo dohodou mezi kupujícím a prodávajícím.

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-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. 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-ti 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 při převzetí

Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

- zboží má vlastnost, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo **předvedl** nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
- zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by sjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Článek 6

Odpovědnost prodávajícího za vadu, která je podstatným a nepodstatným porušením smlouvy

Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží, které se vyskytnou v době 24 měsíců od převzetí, a to pro vady, u kterých se neuplatní odpovědnost za jakost při převzetí podle čl. 5. Vada je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.

Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravy, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

Prodávající neodpovídá 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 používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
- c) vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
- d) je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- e) vzniklé v důsledku nevhodného prostředí s vyšší vlhkostí nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí na obou stranách
- f) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího

Vadou rovněž není:

- a) rozdílná barevnost rámečků a barevnost povrchu na zárubních a dveřích
- b) rozdílná barevnost a kresba 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) rozdílná barevnost u použitých přírodních nebo umělých materiálů v případě, že je nutná jejich kombinace z technologických důvodů v rámci jednoho výrobku nebo více výrobků tvořících komplet
- e) dodání výrobku nebo jeho provedení dodané na základě kupujícím potvrzené chybné závazné nabídky nebo kupujícím potvrzené chyby v kupní smlouvě

Ve sporných případech, kdy vadu výrobku mohla způsobit nadměrná vlhkost se za průkazné považuje měření vlhkosti výrobku kalibrovaným vlhkoměrem. V případě, že vlhkost konstrukce dveří a zárubní přesahuje 10%, je průkazné, že výrobek byl vystaven v nevhodných vlhkostních podmínkách.

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.

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 nestanoví něco jiného.

Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro obvyklý účel, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu.

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.

Článek 9 Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád platí od 1. ledna 2014.

V Jihlavě dne 1. ledna 2014

Ing. Jaroslav Vrtal
předseda představenstva