

REKLAMAČNÍ ŘÁD – prodej spotřebitelům

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 01.04.2026.

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 vytknout vadu prodávajícímu, u kterého 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.

K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž zboží, jehož montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem zboží předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží anebo uhradí náklady s tím spojené.

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

Zákonná záruka

Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Při koupi použitého zboží lze lhůtu pro vytknutí vady zkrátit 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 prodlouženou záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností, viz čl. č. 4. Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo již při převzetí vadné, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Článek 4

Prodloužená záruka nad rámec zákonných povinností

Na komplet dveří nebo skleněných stěn značky SAPELI je poskytována **záruční doba 60 měsíců** od okamžiku převzetí kompletu či díla (jehož je komplet součástí) zákazníkem kupujícího nejpozději však devadesátý první den po převzetí zboží kupujícím od prodávajícího (SAPELI, a.s.). Pojmem komplet se rozumí dveře, zárubně a veškeré kování a komponenty tvořící jejich součást mimo výjimky uvedené níže v tomto dokumentu. Komplet musí být prokazatelně dodán včetně zámku, závěsů, vrchního kování a dalších komponent společností SAPELI, a.s.

Záruka v délce 60 měsíců se nevztahuje:

1. Pokud jsou výrobky SAPELI dodány pouze s přípravou pro zámek či závěsy nebo bez vrchního kování činí záruční doba 24 měsíců.
2. Záruka 60 měsíců se nevztahuje na dveře s voštinovou výplní a povrch START, pro které platí záruka 24 měsíců.

Záruka 60 měsíců se skládá za základní záruky v délce 24 měsíců za jakost sjednané ve smlouvě a z prodloužené záruky v délce 36 měsíců. Prodloužená záruka začne běžet prvního dne po uplynutí základní záruky za jakost. V rámci prodloužené záruky si SAPELI, a.s. vyhrazuje právo na opravu reklamovaného výrobku. V případě, že oprava nebude možná má zákazník právo na alternativní produkt ve srovnatelném provedení, srovnatelné kvalitě a ceně.

V případě uplatnění práv (reklamací) z poskytnuté prodloužené záruky musí být SAPELI, a.s. písemně informován kupujícím (spotřebitelem) neprodleně po zjištění vady, a to dle reklamačního řádu.

Před vyřízením reklamací musí být společnosti SAPELI, a.s. umožněno odborně či znalecky posoudit komplet SAPELI v souladu s reklamačním řádem.

V případě, že výrobky (zboží), které jsou předmětem reklamací již nebude v nabídce, vyhrazuje si společnost SAPELI, a.s. právo poskytnout alternativní produkt ve srovnatelném provedení, srovnatelné kvalitě a ceně.

Stav výrobků značky SAPELI způsobené běžným opotřebením se nepovažují za vadu a není možné na ně uplatnit reklamaci. Běžné opotřebením je přirozená změna vlastností, vzhledu nebo funkce výrobku

vznikající v důsledku jeho řádného a obvyklého užívání, ke kterému byl výrobek určen. Mezi běžné opotřebení patří zejména, nikoli však výlučně, drobné změny odstínu povrchu, mírné uvolnění či svěšení pohyblivých částí, změny v lesku či struktuře materiálu, případně jiné projevy běžného užívání. V pokynech pro užívání výrobku značky SAPELI je doporučení dveře i ostatní výrobky pravidelně seřizovat, což je klíčový předpoklad pro bezproblémovou a správnou funkčnost. Seřízení je možné provést dle montážního návodu nebo si sjednat servisní výjezd odborně způsobilou osobou. Doporučený seznam odborně způsobilých osob je k dispozici na www.sapeli.cz.

SAPELI, a.s. doporučuje provádět 1 ročně zákonem stanovenou kontrolu funkčnosti u všech protipožárních dveří (DPO) odborně způsobilou osobou. Seznam odborně způsobilých osob, které jsou oprávněny provádět tyto kontroly s celorepublikovou působností je k dispozici na vyžádání u všech smluvních partnerů společnosti SAPELI, a.s.

KDY NELZE UPLATNIT ZÁRUKU 60 MĚSÍCŮ

1. V případě, že dveře nejsou dodány v kompletu se zárubní, závěsy a s vrchním kováním a dalšími komponenty tvořícími jejich součást.
2. Pokud není montáž dveří, zárubní a příslušenství (dále jen komplet SAPELI) provedena firmou, která je součástí obchodní prodejní sítě SAPELI nebo přímých smluvních partnerů SAPELI, a.s. včetně třetích osob (seznam na www.sapeli.cz) a na základě řádně sepsané smlouvy o dílo.
3. V případě, že cena díla, tj. cena zboží včetně ceny montáže nebyla řádně zaplacená dodavateli ve sjednané výši a termínu.
4. Nejsou-li dodrženy pokyny pro montáž, užívání a údržbu výrobku značky SAPELI.
5. Pokud komplet SAPELI nebo jeho část byla mechanicky poškozena
6. V případě, že byl v záruční době proveden zásah třetí osobou, která není odborně způsobilá provádět montáž, údržbu či úpravu výrobků tohoto typu a charakteru.
7. V případě, že komplet SAPELI byl poškozen živelnou pohromou či z jiných důvodů tzv. vyšší mocí.
8. Pokud se jedná o běžné opotřebení materiálů, ze kterých je výrobek vyroben.

Článek 5

Lhůta pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je zboží vadné. Vady zjevné je kupující povinen uplatnit do 5 dnů ode dne převzetí zboží. SAPELI neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující či třetí osoba zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Uplatní-li kupující vůči SAPELI vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění reklamace po dobu (záruční lhůta), po kterou je zboží v opravě a kupující či třetí osoba je nemůže 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 6 Vyřízení reklamace

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. Po marném uplynutí této lhůty je kupující oprávněn od uzavřené smlouvy odstoupit nebo požadovat slevu z kupní ceny.

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 náleží prodávajícímu úplata ve výši obvyklé. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k převzetí zboží.

Článek 7 Vrácení výrobku

1. Kupující je povinen za účelem odborného posouzení reklamované vady doručit prodávajícímu reklamovaný výrobek v případě, kdy nelze tvrzenou vadu posoudit pouze na základě zaslaných podkladů kupujícím, případně fyzickou návštěvou ze strany SAPELI, a.s. a/či popisu tvrzené vady včetně toho, jak se tvrzená vada projevuje, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy bude u kupujícího uplatněna reklamovaná vada třetí osobou (konečným zákazníkem a/či spotřebitelem).
2. V případě, že prodávající na dobu do rozhodnutí, zda reklamace je oprávněná či nikoli, zadá do výroby tzv. reklamační kupní smlouvu za účelem výroby náhradního výrobku, který bude osazen na místě výrobku, který bude předmětem reklamace, neznamená to, že by reklamovanou (tvrzenou) vadu uznal a kupujícímu nevzniká jiný nárok než nárok na rozhodnutí, zda reklamace je oprávněná či nikoli.
3. Při dodání náhradního výrobku dle bodu č. 2 bude prodávajícím vystavena fakturace nového výrobku, která bude splatná v případě, že:
 - a. Kupující nedodá výrobek, který je předmětem reklamace prodávajícímu do 21 kalendářních dnů ode dne doručení nově vyrobeného výrobku nebo opraveného výrobku kupujícímu. Splatnost fakturace v tomto případě nastane marným uplynutím lhůty stanovené výše pro doručení nově vyrobeného anebo opraveného výrobku kupujícímu.
 - b. Vada výrobku, která je předmětem reklamace bude po jeho vrácení prodávajícímu v rámci reklamačního řízení posouzena prodávajícím jako neoprávněná. Splatnost

fakturace v tomto případě nastane následující den po doručení rozhodnutí prodávajícího o neoprávněnosti reklamace kupujícímu.

V případě, že kupující splní závazek vrátit výrobek, který je předmětem reklamace a tato reklamace bude posouzena jako oprávněná, tak prodávající vystaví k vystavené faktuře dobropis bez zbytečného odkladu po vrácení náhradního výrobku.

Článek 8 Odpovědnost prodávajícího za vadu

Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, 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 zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění o právech z vadného plnění se nepoužijí.

Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené lhůtě
- 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 nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 a 2111 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění 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 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 kolísající teplotou, pokud není zboží pro takové podmínky určeno;

f) vznikuvší v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

Za vadu rovněž nelze považovat:

- a) délkové napojení dýhy na obložce;
- b) 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;
- c) 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 9

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 přiměřené výši.

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 10

Smluvní záruka za jakost

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