

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **STAVBY spol. s r.o.**

IČO 62028782, se sídlem Vážní 1001, Slezské Předměstí, 500 03 Hradec Králové,
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 7067

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1. Společnost **STAVBY spol. s r.o.**, IČO 62028782, se sídlem Vážní 1001, Slezské Předměstí, 500 03 Hradec Králové, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 7067 (dále jen jako „**Dodavatel**“) tímto dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**zákon o ochraně spotřebitele**“) plní informační povinnost vůči spotřebitelům o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen jako „**reklamace**“) a o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- 1.2. Tento reklamační řád se užije v případě uplatňování práv z vadného plnění Dodavatelem dodaného zboží (např. dveře značky SAPELI, stavební pouzdra JAP, ocelové zárubně HSE a další příslušenství) či provedeného díla (tj. dodání zboží včetně montáže) na základě smlouvy uzavřené se spotřebitelem dle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen jako „**občanský zákoník**“), tj. fyzickou osobou jednajícím mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále označován jen též jako „**Zákazník**“). 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

- 2.1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci zboží či provedeného díla osobně v provozovně Dodavatele, písemně dopisem zaslaným na adresu sídla Dodavatele nebo elektronicky e-mailem zaslaným na adresu: info@dverestavby.cz.
- 2.2. Zákazník je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě či převzetí díla, a to buď předložením prodejního dokladu, předávacího protokolu, dodacího listu, potvrzení o povinnostech Dodavatele z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Zákazník není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, nebo pokud na ni byla poskytnuta sleva z kupní ceny či ceny díla.
- 2.3. Pokud by uplatnění reklamace Zákazníkem 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 Dodavatel vadu po dohodě se Zákazníkem buď na místě nebo jiným způsobem. Zákazník je v takovém případě povinen poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost.

Článek 3

Lhůta pro uplatnění reklamace

- 3.1.** Zákazník může reklamaci uplatnit ve lhůtě 5 dnů (v případě zjevných vad) a 24 měsíců (v případě skrytých vad) od převzetí zboží. U použitého zboží lze lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění (v případě skrytých vad) zkrátit na 12 měsíců, takové zkrácení lhůty vyznačí Dodavatel v potvrzení o povinnostech z vadného plnění, nebo na prodejním dokladu nebo na dodacím listu. Po uplynutí lhůty nelze reklamaci u Dodavatele uplatnit, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak nebo Dodavatel či výrobce poskytne zvláštní záruku za jakost nad rámec jeho zákonných povinností.
- 3.2.** Zákazník je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co vadu zboží zjistí. Dodavatel neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud Zákazník zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 3.3.** Uplatní-li Zákazník vůči Dodavateli vadu oprávněně, lhůta pro uplatnění reklamace (resp. záruční lhůta) se prodlužuje o dobu, po kterou je zboží v opravě a Zákazník ho nemůže užívat.
- 3.4.** Zákazník bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění reklamace.
- 3.5.** 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

- 4.1.** Dodavatel je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Dodavatel je povinen vydat Zákazníkovi písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, Zákazníkem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude Zákazník informován o jejím vyřízení.
- 4.2.** Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Dodavatel se Zákazníkem nedohodnou na delší lhůtě.
- 4.3.** Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je Dodavatel povinen Zákazníkovi písemně potvrdit. Zákazník není oprávněn bez souhlasu Dodavatele měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit.
- 4.4.** Zákazník je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je Dodavatel oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet Zákazníka.

Článek 5

Bezvadnost zboží při převzetí

- 5.1.** V případě, že zboží při převzetí Zákazníkem neodpovídá požadavkům sjednaným nebo vymíněným, má Zákazník právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může Zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny (resp. ceny díla) v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit, má Zákazník právo pouze na bezplatné odstranění vady. Je-li to vzhledem k povaze

vady neúměrné a vadu nelze odstranit, má zákazník právo pouze na přiměřenou slevu z kupní ceny (resp. ceny díla).

- 5.2.** Neodstoupí-li Zákazník 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. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Dodavatel nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že Dodavatel nesjedná nápravu v přiměřené době nebo že by sjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné obtíže.

Článek 6

Odpovědnost Dodavatele za vadu

- 6.1.** Odpovědnost Dodavatele za vady lze uplatnit pouze na vady zboží, které se vyskytnou v době 24 měsíců od převzetí zboží Zákazníkem, pokud není vada odstraněna (vyřízena) dle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.
- 6.2.** Vyskytnutí vady na zboží je považováno za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by Zákazník smlouvu neuzavřel v případě, že by vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy.
- 6.3.** Za podstatnou vadu se nepovažuje, tj. Zákazník není oprávněn uplatnit právo na odstoupení od smlouvy dle předchozího odstavce či slevu z kupní ceny, pokud má zboží vady, jež jsou podmíněny přirozenými vlastnostmi výrobních materiálů (zejména vady estetické u zboží s povrchem z dýhy) a jež nemají vliv na funkčnost zboží a jeho řádné užívání.
- 6.4.** Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má Zákazník 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).
- 6.5.** Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má Zákazník právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 6.6.** Dodavatel nenese odpovědnost za vady:
- a)** je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny (resp. ceny díla);
 - b)** jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí Zákazníkem;
 - c)** vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti);
 - d)** je způsobena Zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Zákazníka či mechanickým poškozením;
 - e)** vzniklé v důsledku nevhodného prostředí s vyšší vlhkostí nebo kolísající teplotou, pokud není zboží pro takové podmínky určeno;
 - f)** vzniknuvší v důsledku vnější události mimo vliv Dodavatele.
- 6.7.** 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 Zákazníkem potvrzené chybné závazné nabídky nebo Zákazníkem potvrzené chyby ve smlouvě (resp. objednávce).
- 6.8.** Ve sporných případech vad zboží způsobených nadměrnou vlhkostí se za rozhodné považuje měření vlhkosti zboží kalibrovaným vlhkoměrem. V případě, že vlhkost konstrukce dveří a zárubní přesahuje 10 %, má se za to, že zboží bylo vystaveno nevhodným vlhkostním podmínkám.

Článek 7

Náklady reklamace a řešení sporů

- 7.1.** Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má Zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 7.2.** V případě, že Dodavatel reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se Zákazník, nebo po dohodě s Dodavatelem obě strany, obrátit na soudního znalce z příslušného oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.
- 7.3.** V případě, že dojde mezi Dodavatelem a Zákazníkem ke vzniku sporu, který se nepodaří vyřešit výše uvedeným způsobem, může Zákazník 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, (bližší informace jsou dostupné na internetových stránkách <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

Článek 8

Smluvní záruka za jakost

- 8.1.** Poskytl-li Dodavatel 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 Zákazníkem a Dodavatelem nestanoví něco jiného.
- 8.2.** Zárukou za jakost se Dodavatel 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 (resp. smlouvy o dílo) nebo z prohlášení Dodavatele, zejména ve formě záručního listu.
- 8.3.** Dodavatel poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce sjednané v kupní smlouvě (resp. smlouvě o dílo). Záruční lhůta začíná běžet ode dne převzetí zboží Zákazníkem. Je-li Dodavatel povinen odeslat zboží, běží záruční lhůta ode dne dojití zboží do místa určení.
- 8.4.** Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá Dodavatel.
- 8.5.** Odpovědnost Dodavatele 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 Dodavatel nebo osoby, s jejichž pomocí Dodavatel plnil svůj závazek.

Tento reklamační řád je platný a účinný ode dne 1.9.2021

Za **STAVBY spol. s r.o.**
Antonín Votoček, jednatel