

Reklamační řád

SAPELI, a.s., IČ : 46982086, se sídlem Jihlava, Pávovská 3104/15a

Tento reklamační řád je vypracován v souladu se zákonem číslo 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákonem číslo 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění ke dni 1.1.2014. Tento reklamační řád platí pro prodej výrobků SAPELI obchodním partnerům SAPELI, a.s., IČ : 46982086 a třetím osobám mimo prodejní místa (obchody).

1. Přechod nebezpečí škody na zboží

- 1.1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě. Neurčuje-li smlouva, jak má být zboží zabaleno nebo opatřeno pro přepravu, je povinen je zabalit a opatřit způsobem obvyklým.
- 1.2. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada projeví až později. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.
- 1.3. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího v době, kdy převezme zboží od prodávajícího, nebo jestliže tak neučiní včas v době, kdy mu prodávající umožní nakládat se zbožím a kupující poruší smlouvu tím, že zboží nepřevezme.
- 1.4. Jestliže je prodávající povinen podle smlouvy předat zboží dopravci v určitém místě pro přepravu zboží kupujícímu, přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží jeho předáním dopravci.
- 1.5. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže ke škodě zboží došlo v důsledku porušení povinností prodávajícího.
- 1.6. Kupující ve smyslu ustanovení § 2104 zák.č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku prohlédne zboží podle možností co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčí se o jeho vlastnostech a množství. Prohlídku kupující provede tak, aby zjistil všechny vady, které je možno zjistit odborně provedenou prohlídkou. Jestliže smlouva stanoví odeslání zboží prodávajícím, může kupující odložit prohlídku do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení.
- 1.7. Jestliže kupující neprohlédne zboží bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při prohlídce podle bodu 1.6. jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.

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

- 2.1. 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 odpovědnost za jakost při převzetí nevylučuje 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.
- 2.2. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, 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.

3. Uplatnění práv z odpovědnosti prodávajícího za vady a vyřízení reklamace

- 2.3. Reklamaci může uplatnit pouze kupující, a to elektronickou poštou na adrese: smida@sapeli.cz nebo na adrese: nepras@sapeli.cz.
- 2.4. Doručením reklamace podle bodu 2.1. prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení a nejpozději do 5-ti dnů od zahájení reklamace dohodne prodávající s kupujícím průběh reklamačního řízení.
- 2.5. Kupující umožní prodávajícímu kontrolu vadného zboží a jeho převzetí k posouzení u prodávajícího, bude-li to charakter vady vyžadovat. V případě, že zboží již bude prodáno třetí osobě nebo umístěno či namontováno u třetí osoby, zajistí kupující kontrolu a prohlídku vadného zboží u třetí osoby.
- 2.6. Při posuzování vad a posouzení, zda je reklamace oprávněná, se postupuje podle technických a výrobních norem SAPELI, a.s.
- 2.7. Uzná-li prodávající reklamaci za důvodnou (oprávněnou) sjedná prodávající s kupujícím přiměřenou lhůtu k vyřízení nároku kupujícího, a to i s přihlédnutím k výrobním možnostem prodávajícího.

- 2.8. Neoznámí-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co jí mohl při včasné prohlídce podle článku 1 bodu 1.6. tohoto reklamačního řádu a dostatečné péči zjistit, prodávající právo z vadného plnění odmítne.
- 2.9. Jedná-li se o skrytou vadu, platí bod 3.6. v případě, že vada nebyla kupujícím oznámena prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co jí kupující mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání věci kupujícímu.

4. Záruka za jakost

- 4.1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro obvyklý účel, nebo že si zachová smluvené nebo jinak obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, záručního listu.
- 4.2. 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.
- 4.3. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá prodávající.
- 4.4. 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.
- 4.5. Poskytne-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, platí tento reklamační řád i pro reklamační řízení a nároky z odpovědnosti za vadné plnění, pokud smlouva nebo jiné prohlášení nestanoví něco jiného.

5. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech.

- 5.1. Prodávající neodpovídá za vady:
- je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním (např. uvolnění klik, opotřebení pantů apod.), nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti)
 - je-li vada způsobena kupujícím nebo vznikla nesprávnou montáží v rozporu s Montážními podmínkami SAPELI, nesprávným užíváním a nesprávnou údržbou, v rozporu s Pokyny pro užívání a údržbu výrobků SAPELI, nesprávným skladováním v rozporu s Pokyny pro skladování výrobků SAPELI zásahem kupujícího (např. zkracováním a hoblováním apod.) či mechanickým poškozením
 - vzniklé v důsledku nevhodného prostředí s vyšší vlhkostí nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí na obou stranách
 - pokud vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího
- 5.2. Vadou rovněž není:
- rozdílná barevnost rámečků a dýhy na zárubních a dveřích
 - rozdílná barevnost a kresba dýhy jednotlivých dveří, zárubní, jejich prvků, když v obou případech se jedná o vlastnosti charakteristické pro přírodní materiál
 - délkové napojení dýhy na obložce
 - rozdílná barevnost u použitých umělých materiálů v případě, že je nutná jejich kombinace z technologických důvodů v rámci jednoho výrobku nebo více výrobků tvořících komplet
 - dodání výrobku nebo jeho provedení dodané na základě kupujícím potvrzené chybné závazné nabídky nebo kupujícím potvrzené chyby v kupní smlouvě
- 5.3. 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.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tento reklamační řád platí od 1.1.2014.

V Jihlavě dne 1.ledna 2014

Ing. Jaroslav Vrtal
předseda představenstva