

Reklamační řád (dále jen „RŘ“)
společnosti Wavin Czechia s.r.o., IČ: 27560597, (dále jen „společnost nebo prodávající“)

1. Odpovědnost za vady a podmínky reklamace

- 1.1. Reklamací lze uplatnit v souladu s RŘ společnosti vždy, vykazuje-li dodané zboží funkční, vzhledové, nebo jiné vady, ať skryté nebo zjevné, které zabraňují jeho užívání k účelu, ke kterému bylo prodávajícím určeno a kterého by jinak při použití zboží bezvadného bylo dosaženo.
 - Kupující je povinen prohlédnout zboží s odbornou péčí při jeho dodání. Podpisem dodacího listu bez uvedení výhrad Kupující potvrzuje, že zboží netrpí zjevnými vadami, zejména vadami druhu a množství zboží a to i kdyby prokázal, že zboží mělo vady již v době přechodu nebezpečí škody na zboží (viz. § 2112 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník dále „OZ“).
 - Kupující je povinen uplatnit nároky z vad zboží ihned po jejich zjištění, nejpozději však do vypršení záruční doby.
 - Reklamací zjevných vad, zejména například počtu balení, lze uplatnit pouze při převzetí zboží od prodávajícího. Kupující je povinen vytknout zjevné vady písemně v předávacím protokolu/dodacím listu, jinak za ně prodávající neodpovídá. K této reklamaci je oprávněn kdokoliv, kdo jménem kupujícího zboží přebírá, nebo určený přepravce.
 - Nejedná-li se o zjevné vady, je oprávněn uplatnit za kupujícího nároky, plynoucí z odpovědnosti prodávajícího za tyto vady, pouze osoba, oprávněná zastupovat kupujícího. V případě pochybnosti o zmocnění má prodávající právo vyžádat si úřední ověření podpisu na oprávnění zmocněné osoby.
 - Prodávající dále neodpovídá za vady na zboží, s nímž bylo nesprávně manipulováno, nebo které bylo skladováno či použito v rozporu s dodacími podmínkami, pokyny či dokumenty prodávajícího nebo technickými předpisy, nebo pokud došlo ke kombinaci dodaných výrobků s prvky jiného systému, bez souhlasu prodávajícího. Prodávající v takových případech nezaručuje, že zboží bude způsobilé k využití k určenému účelu, a že zboží bude zachovávat funkční, vzhledové a další původní vlastnosti.
 - Nároky ze zjevných vad zboží, spočívající zejména v druhu a množství, které kupující mohl zjistit bezprostředně po dodání zboží při jeho rozbalení, je povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co mohl provést prohlídku zboží podle 1. odrážky tohoto odstavce, nejpozději do 5 pracovních dnů. Množstevní vady prodávající ověří inventurním přepočtem ve skladu a vady druhu zboží vyřeší při následující dodávce.
- 1.2. Kupující není oprávněn uplatňovat jakékoliv nároky z odpovědnosti za vady jejich započtením proti nároku prodávajícího na zaplacení kupní ceny nebo jiného plnění, ani výplatu této kupní ceny nebo jiného plnění, nebo jejich části zadržet nebo odložit. Účastníci výslovně vylučují použití § 2106, § 2107 OZ ve vzájemných vztazích.
- 1.3. V případě reklamace části dodávky neopravňuje toto kupujícího k odmítnutí převzetí dalších částí dodávky.

2. Reklamační řád

- 2.1. Každá reklamacie se vyřizuje zásadně v reklamačním řízení. Toto řízení zahajuje prodávající na návrh kupujícího na základě předaného reklamačního protokolu. Kupující je povinen uplatnit nároky z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží pouze písemně, na vyplněném tiskopise „Reklamační protokol“, který tvoří přílohu č. 1 tohoto RŘ. S úplně vyplněným reklamačním protokolem předá i vzorek reklamovaného zboží, nebo uvede, kde se reklamované zboží nachází a dobu, ve které lze zboží prohlédnout. Oznámení o vadách zboží, neobsahující náležitosti podle tohoto RŘ, není řádnou zprávou o vadách zboží, ve smyslu § 2112 OZ a prodávající není povinen brát takové oznámení na vědomí, případně je oprávněn ho odmítnout a vrátit kupujícímu k doplnění. Odmítnutím není dotčena lhůta pro reklamaci a kupující splní svou povinnost včas oznámit prodávajícímu vady zboží, jen pokud v souladu se zákonem a se smlouvou včas podá zprávu, splňující podmínky smlouvy a tohoto řádu. Prodávající je povinen zahájit reklamační řízení až po obdržení řádné zprávy o vadách zboží.
- 2.2. Reklamační řízení končí vydáním rozhodnutí o výsledku reklamačního řízení (viz. příloha č. 3). Toto rozhodnutí je prodávající povinen vydat do 30-ti dnů poté co obdržel řádný reklamační protokol, obsahující náležitosti podle RŘ. Uzná-li reklamaci za oprávněnou, musí rozhodnutí obsahovat návrh na způsob vyřízení reklamace. Prodávající je povinen přikročit k uspokojování nároků, plynoucích z jeho odpovědnosti za vady zboží, až po vydání rozhodnutí, v němž bude reklamacie uznána za oprávněnou.
- 2.3. Je-li pro posouzení reklamace nutné zadat zpracování posudku nebo stanoviska třetí stranou, což může učinit jak kupující tak i prodávající, přerušuje se po dobu jeho zpracování 30-ti denní lhůta pro vyřízení reklamace.
- 2.4. V případě oprávněné reklamace se prodávající zavazuje vrátit kupní cenu (odstoupit od Kupní smlouvy) nebo dodat náhradní zboží (dle vlastního uvážení) za všechny oprávněně reklamované části dodávky. Výměna reklamovaného zboží bude uskutečněna na rampě skladu prodávajícího, kam je kupující povinen po jím provedené demontáži vadných výrobků reklamované výrobky dopravit, a to v termínu, stanoveném prodávajícím. Vadné výrobky se výměnou stávají majetkem prodávajícího. Kupující je povinen provést demontáž vadných výrobků a jejich dopravu na rampu skladu prodávajícího na vlastní náklady.
- 2.5. Kupující má nárok odstoupit od smlouvy nebo žádat snížení ceny pouze v případě, že výměna vadné dodávky bude podle vyjádření prodávajícího neproveditelná nebo prodávající výlučně z vlastní viny výměnu vadného zboží v přiměřené době neuskuteční.

3. Náhrada škody

- 3.1. Požaduje-li kupující náhradu škody z důvodu zabudování vadného zboží je povinen předložit kromě reklamačního protokolu nejdéle do 14 dnů oznámení o škodě (viz příloha 2) a následující podklady:
 - výuční list pracovníka, který prováděl montáž
 - technickou způsobilost provádějících pracovníků dle ČSN
 - protokol o tlakové zkoušce a údaje o provozních podmínkách systému potvrzené montážní firmou a investorem
 - uvést hodnověrného svědka škodní události, např. obchodní zástupce prodávajícího, zástupce investora, pracovník pojišťovny.
 - stavební deník a ve stavebním řízení schválenou projektovou dokumentaci
 - fotodokumentaci poškozené části a vzniklé škody, případně vadnou část zbožíV případě, že tyto podklady dodány nebudou, ocitá se kupující v prodlení, během jehož trvání nevzniká prodlení prodávajícího s likvidací škody nebo řešením nároků z odpovědnosti za vady.
- 3.2. Prodávající odpovídá za škodu, způsobenou zabudováním vadného zboží pouze tehdy, pokud kupující prováděl montáž zboží prostřednictvím pracovníka, odborně způsobilého k provedení montáže, jehož způsobilost odpovídá ČSN a jehož odborná kvalifikace je osvědčena výučním listem z příslušného odvětví.

4. Přílohy

- 4.1. Nedílnou součástí RŘ jsou tyto přílohy:
 - Příloha č.1 Reklamační protokol
 - Příloha č.2 Oznámení o škodě
 - Příloha č.3 Rozhodnutí v reklamačním řízení

REKLAMAČNÍ PROTOKOL č.

1. Jméno firmy	2. Adresa firmy	3. Kontaktní osoba	4. Osoba odpovědná dle obchodního zákoníku
IČO:			

Popis výrobku	Popis vady	počet kusů

Den prodeje a způsob dodání zboží :

Číslo daňového dokladu :

Datum zaplacení částky za zboží:

Potvrzení převzetí skladníka :

Vznikla škoda, která bude dále uplatněna: ano / ne

V dne

Podpis

PŘÍLOHA č. 3

Rozhodnutí v reklamačním řízení

V reklamačním řízení zahájeném dne na základě protokolu č.
bylo rozhodnuto, že reklamace se

Z A M Í T Á / U Z N Á V Á

Prodávajícího vedly k rozhodnutí zejména tyto důvody:

V dne

.....
podpis odpovědné osoby