

Reklamační řád pro kupující - podnikatele

I.

Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád společnosti **Ptáček - velkoobchod, a.s.**, IČ: 25501143 (dále jen „prodávající“) se vztahuje na závazkové vztahy vyplývající z kupních smluv uzavřených mezi prodávajícím a kupujícím, který je podnikatelem. Na vztahy mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem vydal prodávající samostatný reklamační řád. Kupující – podnikatel není oprávněn dovolávat se jakýchkoli práv kupujícího – spotřebitele vyplývajících ze samostatného reklamačního řádu.
2. Kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami prodávajícího pro kupující – podnikatele (dále jen „VOP“).

II.

Odpovědnost za vady

1. Proávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při jeho převzetí kupujícím nemá vady, zejména, že je dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodnými pro obvyklý účel.
2. V jednotlivé kupní smlouvě nebo v dokumentaci přiložené ke zboží může být prodávajícím poskytnuta na zboží záruka. Délka a podmínky záruky se v takovém případě řídí jednotlivou kupní smlouvou nebo dokumentací ke zboží.
3. U užitelného zboží bude vyznačena na obalu doba nejkratší trvanlivosti a u věci podléhající rychlé zkáze bude na obalu vyznačena doba, po kterou lze věc použít. Proávající v těchto případech odpovídá za vady zboží pouze po takto uvedenou dobu, po jejím uplynutí nelze vady vytýkat.

III.

Uplatnění a řešení reklamace

1. Práva z vadného plnění je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího takto:
 - Písemně nebo osobně na kterékoli pobočce prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajících výrobků nebo poskytovaných služeb. Doporučuje se reklamovat na pobočce, na které bylo zboží zakoupeno.
 - Emailem na adrese opatřujícího prodejce
2. Reklamace kupujícího musí obsahovat:
 - doklad, že věc byla zakoupena u prodávajícího, například fakturu a dodací list
 - specifikaci reklamovaného zboží a jeho množství,
 - specifikaci závady, kterou reklamuje.
3. Pokud reklamace neobsahuje výše uvedené údaje, není považována za řádnou reklamaci a prodávající k ní není povinen přihlížet.
4. Kupující je povinen při převzetí zboží provést s odbornou péčí prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení zboží.
5. Vady zboží nezjistitelné prohlídkou musí být reklamovány ve lhůtě tři dnů ode dne, kdy kupující tyto vady zjistil, případně kdy tyto vady při vynaložení odborné péče zjistit mohl. Vady zboží zjevné již při přebírání zboží, vč. poškození obalů apod., je nutné reklamovat ihned a sepsat je do dodacího listu nebo přepravního listu dopravce, jinak nelze tyto vady reklamovat.
6. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu posoudit oprávněnost reklamace a případně vyříditi reklamaci. Za tímto účelem kupující dopraví na vlastní náklady reklamované zboží prodávajícímu na posouzení ve vhodném obalu, ideálně v originálním obalu. Pokud to není možné a/nebo účelné, umožní kupující prohlídku věci a případně další úkony v místě, kde se věc nachází. Není-li to vyloučeno, například v důsledku zpracování zboží na věc novou, je kupující povinen umožnit prodávajícímu odebrat vzorek z reklamovaného zboží, a to za účelem posouzení reklamace vč. případného zpracování znaleckého posudku. V případě porušení některé ze shora uvedených povinností z důvodu na straně kupujícího, v důsledku kterých není možné řádné posouzení uplatněného nároku kupujícího, nárok kupujícího z vady zboží zaniká.

7. Reklamaci vadného zboží zakoupené u prodávajícího může přímo uplatnit pouze kupující, tj. osoba, na kterou byl vystaven daňový doklad o koupi zboží.
8. Pokud prodávající vystaví kupujícímu reklamační list, je kupující povinen ho potvrdit.

IV.

Nároky kupujícího z vad zboží

1. Kupující má pouze nároky z vad zboží vyplývající z tohoto Reklamačního řádu, jiné nároky se vylučují.
2. V případě vady množství dodaného zboží má kupující právo na odstranění vady dodáním chybějícího zboží. Pokud je záměrně provedena částečná dodávka zboží (dodané množství zboží je shodné, jako množství uvedené na dodacím listu), pak se nejedná o vadu, ale o částečnou dodávku.
3. V případě, že má zboží podstatné vady, má kupující nárok:
 - a) na odstranění vady opravou;
 - b) na odstranění vady dodáním nového zboží, pokud je vada zboží neopravitelná.
4. V případě, že má zboží nepodstatné vady, má kupující nárok:
 - a) na odstranění vady opravou;
 - b) na přiměřenou slevu z kupní ceny, pokud je vada zboží neopravitelná.
5. Proávající je oprávněn rozhodnout o tom, že namísto opravy bude dodáno nové zboží, zejména pokud by byla oprava spojena s neúměrnými náklady nebo by byla jinak neúčelná. V případně nepodstatné vady zboží je prodávající oprávněn rozhodnout, že se namísto opravy zboží poskytuje sleva z kupní ceny.
6. Podstatnou vadou zboží je taková vada, v důsledku které není zboží použitelné ke svému účelu nebo je jeho použití spojeno s mimořádnými obtížemi, které by jinak s užíváním zboží nesouvisely.
7. Přiměřená sleva z kupní ceny zboží bude vyčíslena prodávajícím a vyúčtována kupujícímu oprávněným daňovým dokladem.
8. Pokud je poskytnuta záruka, má kupující nároky ze záruky dle příslušného záručního prohlášení, jinak jako při nepodstatných vadách dle tohoto reklamačního řádu.

V.

Vyřízení reklamace

1. Strany sjednávají, že prodávající má právo za účelem posouzení možnosti odstranění vad zboží vyžádat k tomuto stanovisko výrobce nebo jiného dodavatele zboží. Do doby poskytnutí tohoto stanoviska není kupující oprávněn uplatňovat u prodávajícího nárok na splnění závazku z odpovědnosti za vady zboží; lhůta k vyjádření výrobce nebo jiného dodavatele zboží však nesmí být nepřiměřeně dlouhá.
2. Po vyřízení reklamace prodávající dohodnutým způsobem vyzve kupujícího k vyzvednutí věci a kupující je povinen věc bez zbytečného odkladu od prodávajícího převzít. To platí i v případě, kdy je reklamace posouzena jako neoprávněná.
3. Pokud si kupující zboží nevyzvedne, bude prodávajícím vyzván k převzetí zboží. Pokud si kupující nevyzvedne reklamované zboží ani v dodatečně lhůtě 30 dní, vzniká prodávajícímu od dalšího dne nárok na náhradu nákladů spojených se skladováním zboží a prodávající je zároveň oprávněn zboží vhodným způsobem zlikvidovat nebo zpeněžit, a to na náklady kupujícího. V případě prodeje použitelného zboží bude získaný výtěžek použit na náhradu nákladů na skladování a prodej zboží.

VI.

Omezení odpovědnosti za vady

1. Kupující nemá práva z vad zboží v následujících případech:
 - a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla cena snížena;
 - b) na opotřebením věci způsobeném jejím obvyklým užíváním;
 - c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou věc měla při převzetí kupujícím;
 - d) vada zboží je způsobená nesprávnou či neodbornou instalací, manipulací, opravou, připojením, sestavením či nevhodnou údržbou zboží, užíváním zboží v rozporu s

- návodem k použití či způsobem odlišným od toho, jímž se zboží zpravidla užívá či instaluje;
- e) pokud kupující o vadě zboží v době uzavření smlouvy věděl nebo musel s vynaložením obvyklé pozornosti vědět, nebo pokud kupující vadu sám způsobil;
 - f) vada byla způsobena vnějšími událostmi po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.
2. Prodávající neodpovídá za jakékoli škody, vč. dodatečných nákladů na provedení prací (např. demontáž, opakovanou montáž apod.) v případě, že byly vady zboží zjevné a zjištělné prohlídkou.
 3. Pokud jsou kupujícímu poskytnuty bezplatně jakékoli dárky, nevztahuje se na ně záruka ani jiná práva kupujícího z odpovědnosti za vady.
 4. Některé zboží (nebo jeho části) může podléhat rychlejšímu opotřebení. Jedná se zejména o zboží s vyznačenou dobou použitelnosti či trvanlivosti, a dále např. baterie elektronických zařízení, těsnění apod. Dosažení obvyklé životnosti zboží či jeho části se považuje za opotřebení způsobené běžným užíváním dle odst. 1 tohoto článku a nejedná se tedy o vadu zboží.
 5. Záruční listy, návody anebo další dokumentace vztahující se ke zboží mohou dále stanovit podmínky týkající se užívání zboží a jeho údržby, vč. pravidelného servisování zboží apod. Tyto podmínky jsou pro kupujícího závazné. Při nedodržení podmínek neodpovídá prodávající za vady tím způsobené, případně odpovědnost za vady nebo záruka zcela zaniká, pokud tak stanoví dokumentace ke zboží.

VII.

Specifická ustanovení

A) Obklady, dlažba

1. Před zahájením kladečských prací je zapotřebí:
 - a) prověřit dodané zboží rozložením do plochy-včetně sestavení dekorů,
 - b) zkontrolovat jednotnost značení rozměrů (kalibrů) a odstínů na kartonech,
 - c) zkontrolovat rozměry (kalibry) dlažby či obkladů v případě, že se budou kombinovat dvě či více barev,
2. Odstíny barev obkladů a dlažeb mohou být odlišné od vystavených vzorků na prodejní či od vyobrazení v katalogu – jednotlivé výrobní série se mohou v rámci norem barevně a rozměrově lišit. Při kladení větší plochy (nad 4 x 4m) je nutné provést dilatační spáry v ploše, kolem nosných a dilatačních částí staveb, a to zejména u venkovních podlah podlahových topení. Na venkovní plochy, bazény, u podlahového topení, na zatížené prostory, na nenasákovou slinutou dlažbu a mozaiku se používá flexibilní lepidlo a příslušné spárovací hmoty. V případě pokládání dlažby do šachovnice se může stát, že dlaždice budou mít jiný rozměr. Do 2mm rozdílu v délce hrany dlaždic se dají rozdíly bez problémů vyrovnat pokládkou a spárováním. Pokud však kombinujete více barev a skládáte z jednotlivých barev pruhy, musí být rozměr dlaždic co nejvíce shodný. I proto je nutné před započítáním pokládky porovnat různé rozměry z důvodu možné odchylky.
3. Dodávaný sortiment obkladů a dlažeb je v souladu s normou ČSN EN 14411, která popisuje barevné a rozměrové tolerance výrobků a limity, kdy tyto parametry nejsou považovány za vady.
4. U veškerých zjevných vad obkladů a dlažeb (rozměr, křivost, vady glazury nebo odstínu, záměny druhu) je nutné uplatnit reklamaci na zboží před zahájením kladečských prací.
5. Při čištění obkladových materiálů se nesmí používat abrasivní a chemicky agresivní prostředky.

B) Vodovodní baterie, koupelnové doplňky

1. Při čištění se nesmí používat čisticí prostředky s obsahem kyselin, mechanické čisticí prostředky s přísadou písku nebo jiných mechanických částí. Na poškození z důvodu užití těchto čisticích prostředků se záruka nevztahuje. Povrchové plochy je vhodné omývat mýdlovým roztokem a jemnými textiliemi.
2. Při montáži vodovodních baterií je potřeba instalovat filtry na zachycení mechanických nečistot před baterií, případně na hlavním přívodu vody do objektu. U termostatických baterií je potřeba filtr na jemné mechanické nečistoty min. 200pm.

Poškození vzniklé zanesením vršků, kartuší, termoprvků, sítetek, perlátorů a sprch vodním kamenem nebo nečistotami z vodovodního řádu se nepovažuje za vadu. Někteří výrobci vodovodních baterií instalací filtrů podmiňují prodlouženou záruční dobu.

C) Vany, sprchové kouty a vaničky

1. Pro řádné uplatnění reklamace je zapotřebí vany, sprchové kouty, vaničky a jiné obdobné zboží montovat v souladu s montážními návody. Montáž musí být zejména provedena tak, aby zboží šlo vyjmout či demontovat bez destruktivních prací – u van tedy nesmí být dlaždice položeny přes jejich lem a musí být vyjímatelné z obezdívky. Prodávající neodpovídá za škody spojené s poškozením obkladů, dlažby a zdiva, které mohou vzniknout při demontáži.

D) Koupelnový nábytek, koupelnové doplňky

1. Dřevěné lakované výrobky se nesmí omývat (polévat) vodou, ale pouze otřít vlhkými jemnými textiliemi s mýdlovou vodou.
2. Koupelnový nábytek je určen do vlhkého prostředí, nesmí však přijít do styku s tekoucí či stojatou vodou.

E) Topné zdroje, rozvody vody, vytápění, plyn

1. Instalace všech topných zdrojů musí být provedena odbornými osobami v souladu s návody. Někteří výrobci autorizují osoby oprávněné k provádění montáží a servisu jejich zboží.
2. Topné zdroje zahrnují zejména kotle na tuhá paliva, plyn, tekutá paliva i elektřinu. Dále zahrnují i krby a kamna, tepelná čerpadla, klimatizace, topné rohože, kabely a fólie.
3. Rozvody vody, topení, plynu a připojování zařízení k těmto rozvodům (například radiátorů, baterií apod.) musí být prováděno odbornými osobami, v souladu s návody a postupy, které musí odborné osoby znát.
4. Před montáží je nutné zkontrolovat označení příslušných rozvodů, které je na nich zpravidla natištěno. Prodávající neodpovídá za škodu způsobenou montáží nesprávných rozvodů, pokud bylo možné typ rozpoznat z natištěného označení.
5. Prodávající neodpovídá za škody a za vady způsobené neodbornou instalací a montáží.

F) Osvětlení a další elektrická zařízení

1. Veškerá zařízení vyžadující napojení na elektrickou síť mohou být napojována pouze odbornými osobami, v souladu s návody.
2. Prodávající neodpovídá za škody a za vady způsobené neodbornou instalací.

VIII.

Ostatní ustanovení

1. Ostatní práva a povinnosti stran mezi prodávajícím a kupujícím se řídí jednotlivými ustanoveními OZ a případnými smluvními ujednáními mezi stranami.
2. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád průběžně měnit. Pro jednotlivou kupní smlouvu je rozhodná verze reklamačního řádu, která byla platná ke dni, kdy kupující činí poslední úkon směřující k uzavření jednotlivé kupní smlouvy (např. zasílá objednávku nebo potvrzuje nabídku). Pro postup změn tohoto reklamačního řádu se použije shodně úprava dle VOP stanovená pro změny VOP.
3. Tento reklamační řád je platný a účinný od 18.11.2024.