

# Reklamační řád KPP Velkoobchod

Tento reklamační řád pro velkoobchod (dále také jen „**reklamační řád**“) upravuje vztah mezi společnostmi Kratochvíl parket profi, s.r.o., se sídlem Bohunická cesta 1/328, 664 48 Moravany u Brna, IČO: 253 23 172 (dále také jako „**KPP**“) a zákazníkem – podnikatelem. Pro upřesnění, se tento reklamační řád vztahuje se pouze pro prodej zboží zákazníkovi, který je podnikatel, tj. tento reklamační řád se nevztahuje na prodej zboží KPP zákazníkovi – spotřebiteli.

## 1. Odpovědnost za vady

- 1.1. KPP odpovídá za to, že zboží při převzetí nemá vady, tedy že zboží při převzetí zejména:
- odpovídá objednanému zboží (nejedená se o jiné zboží);
  - odpovídá ujednanému množství, míře anebo hmotnosti;
  - odpovídá požadavkům právních předpisů;
  - odpovídá jakosti a provedení, které byly mezi KPP a zákazníkem sjednány, případně podle smluveného vzorku nebo předlohy, popřípadě podle účelu patrného ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý a
  - nemá právní vady, tj. ke zboží nemá majetková práva třetí osoba a zboží je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání zboží.
- 1.2. Za vadu zboží se nepovažuje rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních (počítače a telefony).
- 1.3. Za vady se nepovažují odchylky povolené normou a obecně platnými předpisy, jako např. povolené výškové přesahy lamel, spáry mezi lamelami, prohnutí lamel atd.
- 1.4. KPP neposkytuje žádnou záruku za jakost, není-li to výslovně uvedeno na prezentaci zboží KPP a v příložených dokumentech ke zboží. Je-li na zboží poskytována záruka za jakost, řídí se tato záruka podmínkami uvedenými na prezentaci zboží nebo v příložených dokumentech ke zboží.

## 2. Práva zákazníka z vadného plnění

- 2.1. Práva zákazníka z vadného plnění se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zejména ustanovením § 2099 – § 2117 a tímto reklamačním řádem.
- 2.2. Práva z vadného plnění musí zákazník uplatnit v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.3. Zákazník nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytykána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.
- 2.4. Poskytlo-li KPP nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

2.5. Pokud je vada zboží podstatným porušením smlouvy, náleží zákazníkovi tato práva z vadného plnění:

- a. odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- b. odstranění vady opravou věci;
- c. přiměřená sleva z kupní ceny nebo
- d. odstoupení od smlouvy.

2.6. Pokud je vada zboží nepodstatným porušením smlouvy, může zákazník požadovat:

- a. odstranění vady nebo
- b. přiměřenou slevu z kupní ceny.

2.7. O zvoleném způsobu řešení práv z vadného plnění (reklamací) je zákazník povinen informovat KPP při oznámení vady, jinak o něm rozhodne KPP. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s KPP.

2.8. V případě, že zákazník považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to KPP doložit.

2.9. Zákazník bere na vědomí, že dokud neuplatní své právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, je KPP oprávněn dodat mu chybějící zboží nebo odstranit právní vadu (zejména dodat chybějící dokumenty).

2.10. Výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy nelze požadovat v případě, že zákazník nemůže zboží vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel. To neplatí v případě, že:

- a. došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady zboží;
- b. zákazník nezpůsobil nemožnost vrácení zboží v nezměněném stavu svým jednáním anebo
- c. zákazník zboží prodal ještě před zjištěním vady, anebo pozměnil věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen z části, vrátí zákazník KPP, co ještě vrátit může a uhradí mu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

2.11. Práva z vadného plnění zákazníkovi nenáleží, pokud o vadě před převzetím věci věděl nebo vadu sám způsobil.

2.12. Nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním;
- zboží prodávané za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána;
- vyplývá-li to z povahy zboží;
- vady zboží způsobené neodbornou manipulací, provedením nekvalifikovaného zásahu či změně parametrů;
- vady zboží způsobené montáží a údržbou, která je v rozporu s návody výrobce nebo platnou normou;
- mechanické poškození zboží;
- vadu zboží způsobenou zanedbáním péče o zboží;
- poškození zboží způsobené používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno a
- na poškození zboží v důsledku vyšší moci.

2.13. Práva z vadného plnění (reklamací) nelze uplatnit na vady, ke kterým došlo vlivem nedodržení technologických předpisů výrobce nebo porušením všeobecných technologických předpisů určených platnou normou ČSN. Technologické předpisy výrobce jsou nadřazeny ČSN.

### **3. Všeobecné informace pro uplatnění práv z vadného plnění – při reklamaci**

3.1. Zákazník je povinen reklamaci oznámit KPP ihned po zjištění vady, a to bez zbytečného odkladu.

3.2. Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, který je uveden v dodacím listě, daňovém dokladu anebo na záručním listě či jiném takovém dokumentu.

3.3. Pokud je to možné, tedy pokud nedošlo k instalaci zboží, a pokud se KPP se zákazníkem nedohodlo jinak, doručí zákazník KPP reklamované zboží, přičemž při zaslání je zákazník povinen zabalit zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

3.4. Na vyžádání KPP je zákazník povinen umožnit KPP anebo jí pověřené osobě kontrolu reklamovaného zboží, a to jeho dodáním nebo osobní kontrolou v místě realizace.

3.5. Zákazník je povinen informovat KPP o tom, jaké právo z vadného plnění si zvolil, popsat závadu a/nebo popsat, jak se projevuje.

3.6. Zákazník je povinen dodané (převzaté) zboží ihned, tj. bezodkladně zkontrolovat a případně uplatnit u KPP zjevné vady. Zákazník je povinen zboží před montáží řádně zkontrolovat, zda neobsahuje nějaké zjevné vady a zda dekor odpovídá specifikaci výrobce a vzorku. Při pozdější reklamaci (např. po montáži zboží) není možné namítat zjevné vady. Zákazník bere na vědomí, že uplatnění práv z vadného plnění pro zjevné vady po montáži zboží, KPP odmítne.

3.7. Za zjevné vady zboží se považuje:

- viditelné poškození jak obalu zboží, tak samotného zboží způsobené např. nevhodnou manipulací, přepravou;
- zjevná výrobní vada jako jsou vada povrchové úpravy;
- jiný než zákazníkem objednaný dekor zboží, resp. odlišnost dekoru zboží oproti vzorku zboží a technické specifikaci výrobce;
- poškrábání povrchu zboží a jiné mechanické poškození;
- rozměry materiálu neodpovídající technické specifikaci výrobce;
- zboží dodané v odlišném množství oproti dodacímu listu/faktuře.

3.8. Za skryté vady se považuje:

- vady zboží projevující se po montáži zboží;
- vady zboží, které nejsou při kontrole zboží patrné ani při veškeré péči a snaze.

3.9. Jsou vyloučeny práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel zákazník poznat již při uzavření smlouvy.

3.10. Pro reklamaci je zákazník povinen KPP doložit:

- popis vady s odůvodněním reklamace;
- datem návozu zboží k aklimatizaci před pokládkou a datem instalace zboží;
- doklad o nabytí zboží (dodací list) a daňový doklad (fakturu);
- fotodokumentaci, pokud je ve vztahu k povaze reklamace možná;
- protokol o provedených měřeních vlhkosti a rovinatosti a
- protokol o provedené topné zkoušce, pokud je zboží instalováno na podlahovém vytápění

## **4. Vyřízení reklamace**

4.1. O vyřízených uplatněných práv z vadného plnění (reklamaci) informuje KPP zákazníka na adresu určenou v písemné komunikaci, nebo jiným způsobem dohodnutým při převzetí reklamace.

4.2. V případě zjevně neoprávněného uplatnění práv z vadného plnění (reklamaci) budou zákazníkovi naúčtovány veškeré náklady spojené s vyřízením reklamace (např.: testování, odborné posouzení, náklady na cestovné apod.).

4.3. Pokud je reklamace zákazníka vyřízena výměnou vadného zboží za nové, neběží u nového zboží nová záruční doba, nicméně pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

4.4. Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo KPP doručeno reklamované zboží anebo okamžik, kdy si zástupce KPP prohlédl reklamované zboží.

4.5. V souladu s platnými a účinnými právními předpisy má zákazník právo na účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace zboží. Zákazník bere na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

**Tento reklamační řád je platný od 1.1.2020 a nahrazuje všechny dřívější reklamační řády KPP.**

V Moravanech 1.1.2020