

## **Reklamační řád**

### **1. Definice pojmů**

Tento reklamační řád obsahuje podmínky a způsob uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, výrobků a služeb (dále jen výrobky) dodaných zákazníkovi.

Společností se rozumí obchodní společnost SVOBODA sklenářství s.r.o. se sídlem Vídeňská 1025, 691 23 Pohořelice, IČ: 26305411, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 42825.

Zákazníkem se rozumí fyzická osoba podnikající na základě řádného živnostenského oprávnění nebo právnická osoba, kterým jsou dodávány výrobky buď na základě kupní smlouvy uzavřené podle § 409 obch. zák. mezi společnostmi jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím nebo na základě smlouvy o dílo uzavřené podle § 536 a násl. obch. zák. mezi společnostmi jako zhotovitelem a zákazníkem jako objednatel.

Dále se zákazníkem rozumí fyzická osoba, která odebírá výrobky, které jsou určeny pouze pro jejich vlastní osobní využití. V tomto případě platí příslušná ustanovení občanského zákoníku o zhotovení věci na zakázku.

### **2. Záruční doba**

Délka záruční doby je stanovena především v písemně uzavřených smlouvách. V případě, že smlouva nebyla uzavřena písemně, řídí se délka záruční doby jejím uvedením v jiném dokladu např. v dodacím listě, na obalu apod. U fyzických osob, kterým je dodáván výrobek pro jejich osobní využití na základě smlouvy o zhotovení věci na zakázku podle § 644 a násl. obč. zák., činí záruční doba, nebyla-li dohodnuta delší, 6 měsíců.

Záruční doba počíná běžet ode dne dodání výrobku.

### **3. Záruční podmínky zákazníků**

Jakákoliv vada výrobku musí být zákazníkem oznámena společnosti bez zbytečného odkladu poté, kdy

- a) zákazník vadu zjistil
- b) zákazník při vynaložení odborné péče měl vadu zjistit při prohlídce, kterou je povinen uskutečnit
- c) vady mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, nejpozději však do 2 let od doby dodání výrobku. U vad, na něž se vztahuje záruka za jakost, platí místo této lhůty záruční doba.

Jakákoliv reklamace výrobku (resp. vady výrobku) musí být zákazníkem uplatněna osobně nebo v zastoupení, a to v sídle společnosti, spolu s předložením reklamovaného výrobku nebo písemně na adresu společnosti (oznámení poštou, faxem nebo v elektronické podobě). Není-li možné reklamovaný výrobek předložit z důvodu již jeho zapracování do jiné věci, uvede zákazník v reklamaci jeho zapracování a zajistí u vlastníka místa, kde se reklamovaný výrobek nachází, přístup zástupců společnosti k reklamovanému výrobku.

Reklamace musí být uplatněna bezodkladně po zjištění vady, u zjevných vad před jejich dalším zpracováním s věcí jinou, zabudováním do věci jiné nebo před převzetím díla (služby). Lhůty pro uplatnění reklamace vad jsou následující:

- a) množství a mechanické poškození (lomy, vnější škráby atd.) - nejpozději při přebírání zakázky, a to uvedením této skutečnosti na dodacím listu
- b) zjevné rozměrové vady (v případě, že byla k výrobě použita šablona, která byla zákazníkovi na jeho žádost

vrácena zpět) - nejpozději při převzetí výrobku, a to uvedením této skutečnosti na dodacím listu a vrácením výrobku a šablony, jinak právo na uplatnění reklamace zaniká

- c) jiné vady (rozměrové, vizuální, neshody ve složení atd.) - bez zbytečného odkladu po jejich zjištění nebo pokud mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče
- d) skryté vady (rosení v meziskelním prostoru aj.) - nejpozději do konce záruční doby

Vadami nejsou:

- a) přirozené fyzikální, chemické a jiné objektivní přírodní vlastnosti věcí, ze kterých jsou zhotoveny, ani změny na nich, ke kterým v budoucnu dochází přirozenými fyzikálními a chemickými procesy v důsledku specifických vlastností skla
- b) změny na některé ze součástí, při jejich vzájemném pohybu v důsledku jejich technické konstrukce, které mají původ v rozdílné tvrdosti těchto součástí
- c) poškození, ke kterému došlo po přechodu nebezpečí škody na zboží na zákazníka vnějšími událostmi
- d) mechanické poškození nebo poškození v důsledku dlouhodobého opotřebování výrobku

#### **4. Reklamační řízení**

Reklamace musí obsahovat následující údaje:

- specifikaci zákazníka
- popis vady či sdělení, jak se vada projevuje
- číslo zakázky výrobku (uvedeného na štítku), příp. odkaz na smlouvu, objednávku zákazníka, číslo dodacího listu nebo faktury s uvedením čísla položky, která vadu vykazuje nebo popis výrobků pro jeho jednoznačnou identifikaci (druh výrobku, rozměry, složení, počet příp. jiné bližší informace - meziskelní příčky, plnění plynem, opracování, apod.).
- uvedení, zda podle zákazníka byla vadou porušena smlouva podstatným způsobem či nepodstatným způsobem
- uvedení, lze-li podle zákazníka vadu odstranit opravou či nikoliv
- místo, kde se výrobek nachází (lze-li jej vrátit k posouzení)
- vlastní návrh řešení zákazníka (odstranění vady dodáním nového výrobku nebo opravou, přiměřená sleva z ceny apod.). Uplatněný nárok nemůže být zákazníkem bez souhlasu společnosti následně měněn
- datum
- podpis oprávněné osoby

Zákazník je povinen vrátit reklamovaný výrobek společnosti do místa jejího výrobního závodu pro potřeby přezkoumání oprávněnosti reklamace. Vrácený reklamovaný výrobek musí být řádně označen jako reklamace a dále na něm musí být uvedeno původní označení společnosti (štítek). Není-li k dispozici, pak musí být uvedeny tyto informace :

- jméno zákazníka
- číslo zakázky společnosti a číslo položky
- řádné vyznačení vady

Tyto informace musí být na reklamovaném výrobku zajištěny tak, aby i ve zhoršených klimatických podmínkách nedošlo k jejich poškození a následné nečitelnosti.

Společnost rozhodne o reklamaci nejpozději do 30 dnů od obdržení všech informací nutných k posouzení reklamace. Do této doby se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady výrobku ve složitějších případech. Rozhodnutí společnosti o reklamaci vad bude zákazníkovi oznámeno písemně. Po dobu vyřizování reklamace společností, záruční lhůta neběží.

Převzala-li společnost výrobek a neuznala zákazníkovi uplatněné nároky z vad výrobku, pak v písemném rozhodnutí o reklamaci vad uvede i lhůtu, ve které je zákazník povinen si převzít výrobek zpět.

Neuzná-li společnost odpovědnost za vadu výrobku a právo z vad výrobku, a nebude-li toto právo přiznáno zákazníkovi pravomocným rozhodnutím soudu, má společnost nárok na náhradu nákladů, které jí v souvislosti s reklamačním řízením vzniknou.

## **5. Závěrečná ustanovení**

Při posuzování oprávněnosti reklamace se vždy vychází ze smlouvy, z všeobecných obchodních a dodacích podmínek, příslušných zákonných ustanovení, příp. z obchodních zvyklostí.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu jednatelem společnosti.

Kontakt reklamačního oddělení: Tel.: 519424223  
Fax.: 519425930  
E-mail: [obchod@liberta.cz](mailto:obchod@liberta.cz)

V Pohořelicích dne 1.11.2007



Svatopluk Svoboda  
jednatel