

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI KPB INTRA s.r.o.

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího dle ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a dále dle ustanovení kupních smluv, rámcových kupních smluv a dílčích smluv uzavřených mezi kupujícím a prodávajícím po 1. 1. 2014.

Zboží zakoupené do 31. 12. 2013 se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku a dále dle ustanovení kupních smluv, rámcových kupních smluv a dílčích kupních smluv uzavřených mezi kupujícím a prodávajícím do 31. 12. 2013.

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran z titulu vadného plnění či z titulu poskytnutí záruky za jakost.

1. Vadné plnění

1.1. Vlastnosti zboží:

- a) Prodávající odevzdá kupujícímu předmět koupě v ujednaném množství, jakosti, provedení, místě a čase. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní prodávající v jakosti a provedení vhodných pro účel patrný ze smlouvy; jinak pro účel obvyklý.
- b) Při určení jakosti nebo provedení podle smluveného vzorku nebo předlohy musí prodávající dodat zboží v jakosti nebo provedení odpovídajícím vzorku nebo předloze. Liší-li se jakost nebo provedení určené ve smlouvě a vzorek nebo předloha, rozhoduje smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení věci rozdílně, nikoli však rozporně, musí věc odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.
- c) Není-li mezi smluvními stranami kupní smlouvou, rámcovou kupní smlouvou nebo dílčí kupní smlouvou sjednáno jinak, prodávající je povinen zboží zabalit způsobem obvyklým pro takové zboží v obchodním styku, nebo nelze-li tento způsob určit, způsobem potřebným k uchování a dostatečné ochraně zboží.
- d) Prodávající je povinen dodat zboží se všemi doklady potřebnými k převzetí a užívání zboží, zejména pak technickou dokumentací, návodem, atesty, bezpečnostními listy, návody k montáži, certifikáty, případně dalšími dokumenty dohodnutými mezi prodávajícím a kupujícím.

1.2. Zboží je vadné nemá-li vlastnosti dle bodu 1.1. tohoto řádu. Za vadu se považuje též dodání jiného zboží.

1.3. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, byť se projeví až později. Okamžik přechodu nebezpečí škody na kupujícího je sjednán mezi prodávajícím a kupujícím v kupní smlouvě, rámcové smlouvě či dílčí kupní smlouvě a to vždy sjednáním příslušné dodací doložky.

1.4. Při předčasném plnění může prodávající odstranit vady do doby určené pro odevzdání zboží. Výkonem svého práva nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené obtíže nebo výdaje. Právo kupujícího na náhradu škody tím není dotčeno. To platí též pro vady dokladů.

1.5. Práva kupujícího z vadného plnění nejsou dotčena, způsobilo-li vadu použití zboží, které kupující předal prodávajícímu. To neplatí, prokáže-li prodávající, že na nevhodnost předaného zboží kupujícího včas upozornil a kupující i přes upozornění prodávajícího zboží používal, nebo prokáže-li, že nevhodnost předaného zboží ani při vynaložení dostatečné péče nemohl zjistit.

1.6. Způsobil-li vadu zboží postup prodávajícího podle návrhů, vzorků nebo podkladů, které mu kupující opatřil, právo kupujícímu z vadného plnění nenáleží.

1.7. Prohlídka zboží:

- a) Kupující je povinen provést prohlídku zboží bezprostředně po přechodu nebezpečí škody za zboží a přesvědčit se o vlastnostech zboží, jeho jakosti a množství.
- b) V případě, že není možné zajistit prohlídku zboží dle odstavce a) z důvodu, že odeslání zboží zajišťuje prodávající, je kupující prohlídku zboží oprávněn odložit do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení. V takovém případě je kupující povinen provést prohlídku zboží bezprostředně po doručení zboží do místa určení.
- c) Má se za to, že prohlídka zboží učiněná později než do 14 dní od doručení zásilky do místa určení či od přechodu nebezpečí škody na zboží není chápána jako prohlídka učiněná bezprostředně.
- d) Prohlídka zboží musí být provedena takovým způsobem, který při vynaložení přiměřeného úsilí zajistí informace nejméně o:
 - nepoškozenosti obalu či jeho poškození
 - kompletnosti dodávky co do množství či o množstevní vadě
 - vlastnostech zboží (zejména kompletnost zboží, existence či neexistence viditelného poškození, kompletnosti či nekompletnosti dokumentace ke zboží)
 - zjevných viditelných vadách (zjevnou vadou je též záměna zboží)
- e) Jsou-li při prohlídce zboží zjištěny vady, je kupující povinen o této skutečnosti písemně informovat prodávajícího na předepsaném formuláři „Protokol o zjištěných vadách“, který doručí prodávajícímu nejpozději do 3 dnů od zjištění vady.
- f) Nebudou-li vady dle odstavce d) oznámeny do 1 měsíce od doručení zboží kupujícímu, má se za to, že zboží bylo předáno kupujícímu jako bezvadné.

1.8. Vada jako podstatné a nepodstatné porušení smlouvy

- a) Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
- b) Nepodstatné je porušení povinností v ostatních případech.
- c) Posouzení, zda je vada zboží podstatným nebo nepodstatným porušením povinností je nutné provádět vždy s přihlédnutím k okolnostem konkrétního obchodního případu
- d) Vadou zboží jako podstatné porušení povinností se rozumí taková vada, která se zjistí či projeví v rámci jednoho obchodního případu u více než 20% dodaného zboží, nebo se vada objeví opakovaně.
- e) Vada části zboží (množství) v případě podstatného i nepodstatného porušení smlouvy vyvolává práva z vadného plnění pouze k této vadné části zboží (množství).

1.9. Práva z vadného plnění

- a) Je-li vada podstatným porušením smlouvy má kupující právo:
 - na odstranění vady dodáním nového bezvadného zboží nebo dodáním chybějící části zboží,
 - na odstranění vady zboží opravou,
 - na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - odstoupit od smlouvy.
- b) Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy má kupující právo:
 - na odstranění vady zboží opravou či dodáním chybějící části zboží
 - není-li vada opravitelná pak na dodání bezvadného zboží
 - na přiměřenou slevu z kupní ceny.
- c) Je-li vada podstatným porušením smlouvy má kupující právo zvolit způsob odstranění vady některým ze způsobů uvedených v bodu a). Tuto svou volbu musí kupující prodávajícímu sdělit nejpozději do tří dnů od zjištění vady, jinak pozbývá právo volby.

- d) Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, volba způsobu odstranění vady náleží prodávajícímu. Způsob odstranění vady však nesmí způsobit kupujícímu nepřiměřené náklady. Neodstraní-li prodávající vadu zboží včas nebo vadu zboží odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit.

1.10. Vadou zboží není:

- poškození zboží během přepravy, kterou zajišťuje kupující na svůj náklad
- vada způsobená neodbornou manipulací či montáží kupujícího
- vada způsobená neodborným ošetřováním zboží
- vada způsobená nadměrným zatěžováním zboží, nebo použití zboží pro jiný než sjednaný či obvyklý účel užití
- vada způsobená montáží výrobku v nepřiměřených podmínkách
- vada zboží způsobená zásahem do výrobku
- opotřebení způsobené obvyklým způsobem užívání zboží
- vada zboží, kterou zapříčinila výroba zboží podle vzorku nebo předlohy kupujícího nebo podle zadání kupujícího

2. Záruka za jakost

2.1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že zboží bude po dobu sjednanou v kupní smlouvě, rámcové kupní smlouvě či dílčí smlouvě způsobilé k použití pro obvyklý či sjednaný účel nebo že si zachová obvyklé či sjednané vlastnosti. Nebyla-li záruka za jakost sjednána při uzavření smlouvy, činí záruka za jakost 24 měsíců od data převzetí zboží.

2.2. Záruka se vztahuje na:

- skryté vady materiálu
- vady vzniklé při výrobě
- funkční vady.

3. Postup v případě zjištění vady zboží (reklamáce zboží)

3.1. Zjistí-li kupující při převzetí zboží nebo během záruční doby vadu, je povinen splnit kumulovaně následující:

- a) písemně informovat prodávajícího na předepsaném formuláři „Oznámení o vadě zboží“, který doručí prodávajícímu nejpozději do 3 dnů od zjištění či projevení vady
- b) prokázat, že reklamované zboží zakoupil přímo u prodávajícího a to předložením faktury
- c) opatřit fotodokumentaci vadného zboží v místě instalace bezprostředně po zjištění či projevení vady
- d) poskytnout bezesbytku prodávajícímu tyto informace:
 - výrobní číslo v případě vady transformátoru či jiného zboží, které je výrobním číslem opatřeno
 - číslo šarže v případě vady izolátoru či epoxidového dílce (bylo-li prodávajícím přiděleno)
 - místo a datum montáže zboží
 - podmínky sítě, zapojení a délka provozu
 - okamžik zjištění či projevení vady zboží (okamžik havárie transformátoru)
 - způsob jistištění zboží a ochrany proti ferorezonanci
 - přesný popis závady
- e) odeslat vadné zboží prodávajícímu na svůj náklad (v případě kladného vyřízení reklamáce budou přepravní náklady prodávajícím kupujícímu refundovány), nedohodnou-li se prodávající s kupujícím v konkrétním případě jinak.

- 3.2. Kumulované splnění povinností stanovené kupujícímu v bodě 3. 1. je nezbytné pro správné posouzení reklamace prodávajícím. Požadovanými informacemi kupující disponuje, jejich poskytnutí tedy nevyžaduje vynaložení nepřiměřeného úsilí či nepřiměřených nákladů.

4. Posouzení vady prodávajícím (vyřízení reklamace)

- 4.1. Prodávající je povinen vyjádřit se k oznámení vady ve lhůtě 3 pracovních dnů. Je oprávněn vyžádat si prohlídku místa projevení či zjištění vady (zejména v případě destrukce zboží), tuto prohlídku je kupující prodávajícímu umožnit a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů po doručení oznámení vady prodávajícímu.
- 4.2. Nejpozději do 3 pracovních dnů od prohlídky místa projevení či zjištění vady je prodávající zaslat písemné sdělení, jakým způsobem bude vada odstraněna (neuplatnil-li kupující právo volby dle bodu 1.9. odst. c), případně zamítnutí reklamace z některého z důvodů uvedených v bodě 1.10.
- 4.3. Prodávající je povinen odstranit vadu zboží ve lhůtě 21 dnů od písemného sdělení prodávajícího o způsobu odstranění vady. Není-li možné vadu odstranit ve lhůtě dle věty první z důvodu nepřiměřenosti lhůty, odstraní prodávající vadu ve lhůtě obvyklé.
- 4.4. Oznámení o vadě zboží se považuje za vyřízené, je-li vada zboží odstraněna a kupující má právo bezvadné zboží řádně užívat, či byla-li kupujícímu poskytnuta sleva z kupní ceny.
- 4.5. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou kupující nemohl zboží řádně užívat.
- 4.6. Je-li vada odstraněna výměnným způsobem, nevyvolává takový způsob odstranění vad účinky počátku běhu nové záruční lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění. Je-li však zbývající část záruční doby kratší než 12 měsíců, činí záruční lhůta 12 měsíců.