

Reklamační řád

Pro všechny současné i budoucí právní jednání mezi GERBRICH s.r.o. (dále jen dodavatel) a smluvními partnery (dále jen objednatelé) v případě reklamace, platí tento reklamační řád vydaný na základě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.

Přechod nebezpečí škody na zboží:

1. dodavatel je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje (realizační) kupní smlouva,
2. dodavatel odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na objednatele, i když se vada projeví až po této době. Povinnosti dodavatele vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny,
3. nebezpečí škody na zboží přechází na objednatele v době, kdy převezme zboží od dodavatele nebo, jestliže tak neučiní včas, v době, kdy mu dodavatel umožní nakládat se zbožím a objednatel poruší smlouvu tím, že zboží nepřevezme,
4. jestliže je dodavatel povinen podle smlouvy předat zboží dopravci v určitém místě pro přepravu zboží objednateli, přechází na objednatele nebezpečí škody na zboží jeho předáním dopravci,
5. škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na objednatele, nemá vliv na povinnost objednatele zaplatit kupní cenu, ledaže dodavatel škodu způsobil porušením své povinnosti,
6. objednatel je povinen, ve smyslu ustanovení § 2104 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, platném znění, prohlédnout zboží dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku musí objednatel provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možno zjistit provedenou prohlídkou. Jestliže (realizační) kupní smlouva stanoví odeslání zboží dodavatelem, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení,
7. neoznámil-li objednatel vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřizná.

Reklamační řízení:

1. Pro uplatnění reklamace jsou stanoveny následující lhůty:
 - a. vady zjevné (např. množstevní vady, jiné zboží, zjevné poškození apod.) je objednatel povinen reklamovat nejpozději do 5 dnů od převzetí zboží, jinak jeho nárok na vyřízení reklamace zaniká,
 - b. Vady skryté je objednatel povinen reklamovat nejpozději do 15 dnů, kdy vadu zjistil, nejpozději však do 24 měsíců od data převzetí zboží.
2. Reklamaci může uplatnit pouze objednatel, a to písemnou formou u dodavatele ve lhůtách uvedených v bodě a. a b., a to písemně na adresu sídla dodavatele na reklamačním formuláři zveřejněného na internetových stránkách dodavatele www.gerbrich.cz.
3. Okamžikem doručení reklamace dodavateli se zahajuje reklamační řízení.
4. Objednatel je povinen v případě reklamace umožnit dodavateli kontrolu a převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou a neběží lhůty k vyřízení reklamace. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace zboží se vychází z technických a výrobních norem dodavatele.
5. V případě, že dodavatel neprováděl montáž, musí objednatel na své náklady reklamované zboží dopravit do sídla dodavatele k posouzení reklamace, nebude-li dohodnuto jinak. Dodavatel si vyhrazuje právo nepřevzít zboží zaslané objednatelem k reklamaci na dobírku. Při reklamaci není nutné dopravit dodavateli veškeré zboží, ale zpravidla jen vadné zboží; postup je vhodné předem konzultovat s dodavatelem telefonicky či e-mailem. Pokud dodavatel prováděl montáž, posouzení reklamace provede dodavatel na místě samém, nebo zajistí dopravu zboží do svého sídla či provozovny k posouzení reklamace.

6. Je-li vada odstranitelná, může se kupující domáhat buď opravy, nebo doplnění toho, co chybí, anebo přiměřené slevy z ceny. Nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni předmět řádně užívat, může kupující buď odstoupit od smlouvy, anebo se domáhat přiměřené slevy z ceny. V případě, že se jedná o vady neodstranitelné, které však nebrání řádnému užívání (např. estetické vady), má objednatel nárok na přiměřenou slevu z ceny zboží.
7. V případě uznání reklamace jako oprávněné a rozhodnutí o odstranění vad sjedná dodavatel s objednatelem přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace, zpravidla 30 dnů. Reklamační lhůty se řídí čl. 9.5 Všeobecných obchodních podmínek dodavatele. Jestliže dodavatel neodstraní vady v dohodnuté lhůtě, může objednatel požadovat slevu z kupní ceny nebo výměnu vadného zboží.
8. Nároky z vad zboží jsou řešeny v ustanoveních § 2099 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění.
9. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost objednatele zaplatit cenu za zboží uvedenou v kupní (realizační) smlouvě.
10. V případě oprávněnosti reklamace a vyplacení (části) kupní ceny za reklamované zboží dodavatel nejprve zašle objednateli dobropis k podpisu se žádostí o doručení zpět. Jakmile dodavatel obdrží podepsaný dobropis, vyplatí objednateli částku za vrácené či vadné zboží na bankovní účet.

Záruka za jakost:

1. Zárukou za jakost se dodavatel zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
2. Dodavatel poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet ode dne přechodu nebezpečí škody na zboží.
3. Objednatel nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na objednatele vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu dodavatel.
4. Reklamované vady nebudou objednateli uznány v případě, že
 - a. jde o opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - b. objednatel už před převzetím zboží věděl, že zboží má vadu,
 - c. pokud zboží bylo prodáno za nižší cenu v rozsahu důvodu nižší ceny,
 - d. objednatel nedodržel Montážní a skladovací podmínky dodavatele dodaného zboží, jež jsou nedílnou součástí uzavřené (realizační) kupní smlouvy, jakož i Pokyny pro užívání a údržbu výrobků dodavatele.

Případy, kdy nelze reklamaci uplatnit:

1. nedoléhající zárubeň na zeď z důvodu křivosti a nekolmosti zdiva – v tomto případě vzniká kolem zárubně a stěny větší mezera jak 3 mm, jejich zapravení si objednatel řeší sám,
2. odražení podlahových soklíků u stavebních otvorů montéry těsně před montáží. Následné upravení a osazení soklíků zpět na místo si objednatel provede sám,
3. křivost osazení zárubně na stávající kovovou zárubeň, která je již špatně a křivě zazděna (při montáži nové obkladové zárubně je nutné stávající kovovou zárubeň kopírovat),
4. při dodávce zboží z doplňkového sortimentu (např. vrchního kování, stavebních pouzder apod.) se reklamace řeší v souladu s reklamačním řádem výrobců tohoto zboží,
5. u veškerého lakovaného kování (např. leštěná a lakovaná mosaz, bronz, nikl apod.) nelze reklamovat mechanické poškození a následné barevné odlišnosti vzniklé běžným užíváním (osahání laku a poškození vlivem potu nebo ostrých předmětů – např. prsteny apod.).

Charakteristickou vlastností dřeva jsou barevné odchylky, způsobené originalitou každého kusu, z toho důvodu rozdílnost v barevnosti u jednotlivých dveří a zárubní a jejich prvků se nepovažuje za vadu a nemůže být předmětem reklamace. Totéž platí při dodávce rámečků na dveře a prahy,

kteře jsou vyráběny z dřevěného masivu, a proto nemohou barevně ladit s dýhou na dveřích a zárubních. Kontrola jakosti je prováděna vizuálně při pohledu na dveřní křídlo ve svislé poloze ze vzdálenosti 1,5 metru za denního osvětlení. Jako dekorační materiál jsou použity přírodní dýhové sesazenky, vyráběné dle ČSN 49 2320 z okrasných dých jakostně zatříděných do 1. třídy jakosti dle ČSN 49 2315. Vzhledem k použití výhradně přírodních dýhovaných materiálů je povolena barevná odlišnost sesazenek na jednotlivých kusech dveřních křidel a v případě kombinovaných rámových sesazenek ve skladbě sesazenky. Dále je povolena mezní tolerance na prohnutí dveří na výšku 3 mm.

Závěrečná ustanovení:

1. Postup objednatele v rozporu s tímto reklamačním řádem dodavatele nezavazuje.
2. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi účastníky, kde jako dodavatel vystupuje společnost GERBRICH s.r.o. Nádražní 106, 679 63 Velké Opatovice, email: reklamace@gerbrich.cz.

Ve Velkých Opatovicích dne 1. 6. 2017

GERBRICH s.r.o.