

REKLAMAČNÍ ŘÁD

I. Úvod

Tento reklamační řád upravuje práva kupujícího (spotřebitele) z odpovědnosti prodávajícího za vady zakoupeného zboží a upravuje zejména způsob a místo reklamace, postup při řešení reklamací a způsob provedení záručních oprav. Týká se výrobků a služeb, které byly předmětem nákupu a prodeje mezi společnostmi Schiedel, s.r.o., se sídlem Nehvizdy, Horoušanská ul. 286, okres Praha-východ, PSČ 25081, IČO: 25157922, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 165129 (dále jen „**Prodávající**“) a jejími zákazníky (dále jen „**Kupující**“), ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, at' již se jedná o přímý prodej nebo prodej prostřednictvím obchodního partnera.

II. Právo Kupujícího na reklamaci

I. Prodávající odpovídá za to, že zakoupená věc je při jejím převzetí Kupujícím bez vad, tj.:

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji Kupující požaduje a s nímž Prodávající souhlasil,
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci,
- d) je vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy apod.,
- e) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat,
- f) je dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Kupující rozumně očekávat, a
- g) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které Prodávající Kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

Písm. d) až g) se nepoužijí v případě, že Prodávající zvlášť upozornil Kupujícího před uzavřením smlouvy, že některé vlastnosti věci se liší a Kupující s tím při uzavření smlouvy výslovně souhlasí.

2. Prodávající odpovídá Kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena Kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl Prodávající.
3. Kupující je oprávněn uplatnit u Prodávajícího právo z vady, která se vyskytne na věci v době dvou let od převzetí věci Kupujícím.
4. Vytkl-li Kupující vadu oprávněně, po dobu od uplatnění práva z odpovědnosti za vady nebo ze záruky se až do doby, kdy Kupující byl povinen po vyřízení reklamace výrobek převzít (popř. již dříve převzal), neběží lhůta pro vytknutí vady ani záruční doba, byla-li záruka poskytnuta. V případě vyřízení reklamace výměnou výrobku nebo jeho součásti, neběží od dodání nového výrobku nebo jeho součásti nová lhůta k uplatnění odpovědnosti za vady nebo ze záruky.

III. Záruka na jakost

1. Prodávající poskytuje záruku na jakost přesahující rozsah odpovědnosti Prodávajícího za vady danou zákonem v trvání 24 měsíců, pokud není v konkrétním případě stanoveno jinak. Případná delší záruční doby a zvláštní záruční podmínky týkající se konkrétního výrobku jsou uvedené v záručním listě zakoupeného výrobku nebo v jiném dokumentu vystaveném Prodávajícím.
2. Záruční doba začíná plynout ode dne převzetí věci Kupujícím nebo ode dne uvedení výrobku do provozu u Kupujícího Prodávajícím nebo jím pověřenou osobou. Byl-li výrobek podle smlouvy odeslán, běží od dojití výrobku do místa určení. Má-li koupený výrobek uvést do provozu někdo jiný než Prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení výrobku do provozu, pokud Kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí výrobku a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

IV. Místo uplatnění práv z vadného plnění nebo ze záruky

Reklamací je Kupující povinen uplatnit v provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na povahu výrobku a sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle Prodávajícího, a to písemně zásilkou na adresu Nehvizdy, Horoušanská ul. 286, okres Praha-východ, PSČ 25081 nebo zasláním reklamace elektronickou poštou, vždy s předložením dokladů uvedených níže v článku V. odst. 2. tohoto reklamačního řádu. Kupující může rovněž reklamaci uplatnit a případně reklamovaný výrobek osobně na vlastní náklady doručit do sídla Prodávajícího s přiložením výše uvedených dokumentů.

V. Všeobecné reklamační podmínky

1. Odpovědnost za vady a záruka se nevztahuje na vady, které Kupující způsobil a dále na vady vzniklé zejména:
 - a) prokazatelně nesprávným používáním v rozporu s návodem na použití nebo jiným nesprávným jednáním Kupujícího (např. v případech neodborné montáže nebo montáže nevyškolenou firmou, neodborným čištěním, použitím dílů, které nejsou Prodávajícím doporučované nebo přímo označené jako nevhodné, provozování komínového systému bez revizí, bez pravidelné údržby apod.),
 - b) v případě prokazatelných nedovolených zásahů do výrobku, pokud přiložený záruční list nebo doklad o koupi nese zjevné známky změn údajů nebo pokud je na výrobku uvedené odlišné výrobní číslo od toho, které je uvedené v záručním listu nebo na dokladu o koupi výrobku,
 - c) v důsledku živelných katastrof nebo obdobných zásahů vyšší moci,
 - d) protiprávním jednáním třetích stran,
 - e) opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním.
2. Při uplatňování práv z odpovědnosti za vady (záruky) je Kupující povinen předložit následující dokumenty a splnit následující podmínky:
 - a) doklad o koupi nebo záruční list, pokud ho Prodávající vystavil,
 - b) přesný popis vady výrobku v písemné formě s přesným popisem a datem jejího vzniku nebo projevení – v případě, že se vada neuplatňuje osobně v provozovně nebo přímo v sídle Prodávajícího,
 - c) pokud to situace a stav výrobku umožňuje, vyhotovit fotodokumentaci, z které bude možné identifikovat způsob poškození výrobku a zaslat ji v elektronické podobě na adresu: technicka.podpora@schiedel.com,
 - d) poskytnout informace o připojeném spotřebiči, způsobu jeho napojení a předložit fotodokumentaci, pokud je to možné,

- e) poskytnout foto/scan poslední zprávy o kontrole a přezkoušení komínového tělesa osobou odborně způsobilou ve smyslu zákona č. 320/2015 Sb., zákon o hasičském záchranném sboru, v platném znění,
 - f) v případě uplatnění práva na výměnu výrobku nebo odstoupení od smlouvy odevzdat Prodávajícímu výrobek včetně veškerého příslušenství, které bylo předmětem koupě nebo umožnit jeho demontáž Prodávajícím nebo jím pověřenou osobou,
 - g) místo a adresu užívání výrobku,
 - h) jméno, adresu, email a telefonický kontakt na Kupujícího.
3. V případě výskytu vady je Kupující povinen výrobek dále nepoužívat a bez zbytečného odkladu uplatnit vadu u Prodávajícího.
 4. Za účelem vyřízení reklamace je Prodávající oprávněn prověřit opodstatněnost reklamace prohlídkou přímo na místě užívání výrobku servisním technikem, přičemž Kupující je povinen mu k tomu poskytnout součinnost. Servisní technik na základě prohlídky vystaví vyjádření k vadě, ve kterém posoudí oprávněnost reklamace. V případě, že Kupující tuto prohlídku zástupci Prodávajícího neumožní a z tohoto důvodu není možné reklamaci vyřídit, Prodávající je oprávněn reklamaci výrobku zamítnout.
 5. Pokud je to možné, k odstranění vady převezme Prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, Prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
 6. Prodávající nebo jím pověřená osoba je povinna při uplatnění reklamace vydat Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy Kupující reklamaci uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Pokud byla reklamace uplatněna prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, potvrzení o uplatnění reklamace bude Kupujícímu doručeno bez zbytečného odkladu emailem, pokud ho Kupující Prodávajícímu sdělí.

VI. Lhůta a způsob vyřízení reklamace

1. Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Kupující a Prodávající nedohodnou na delší lhůtě. Po marném uplynutí této lhůty může Kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
2. Lhůta pro vyřízení reklamace Kupujících, kteří nejsou spotřebiteli, je u nerezových a keramických komínových systému 30 dní ode dne uplatnění reklamace a u krbových těles, krbových kachlí a řízeném větrání s rekuperací 60 dní ode dne uplatnění reklamace.
3. O vyřízení reklamace Prodávající vyrozumí Kupujícího na jeho telefonní číslo nebo email, pokud Kupující tyto údaje poskytl. Jinak bude Kupujícímu vyrozumění o vyřízení reklamace zasláno písemně na adresu uvedenou v reklamačním protokolu.
4. Prodávající je povinen vydat Kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně potvrzení s odůvodněním zamítnutí reklamace.
5. Pokud Kupujícímu vznikne povinnost převzít reklamovaný výrobek zpět od Prodávajícího, bez ohledu na způsob vyřízení reklamace, je Kupující bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 dnů ode dne vyřízení reklamace, povinen (i) výrobek od Prodávajícího převzít (v místě, na kterém výrobek Prodávajícímu předal, pokud se s Prodávajícím nedohodne na jiném místě převzetí) nebo (ii) udělit Prodávajícímu souhlas s jeho likvidací na náklady Prodávajícího.

6. Má-li věc vadu, Kupující může požadovat její odstranění. Kupující může požadovat odstranění vady věci především opravou. Výměnu věci (dodáním nové věci bez vad) může požadovat pouze v případě, že je odstranění vady nemožné nebo nepřiměřeně nákladné. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
7. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:
 - a) Prodávající vadu odmítl odstranit nebo jí neodstranil ve stanovené lhůtě, nebo
 - b) vada se projeví opakovaně, nebo
 - c) je z prohlášení Prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna ve stanovené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího, nebo
 - d) je vada podstatným porušením smlouvy.
8. O opakovaný výskyt vady jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. O uvedený případ nejde, projevili-li se na výrobku po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada.
9. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada výrobku nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná.
10. V případě, že Prodávající reklamaci nevyřídí do 30 dní, resp. do 60 dnů podle článku VI. odst. 2. má Kupující právo na přiměřenou slevu nebo právo od kupní smlouvy odstoupit.
11. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou výrobku bez vady a vadného výrobku, který Kupující obdržel.
12. Odstoupí-li Kupující oprávněně od smlouvy, Prodávající vrátí Kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc, nebo co mu Kupující prokáže, že věc odeslal, nebo poté, co se Kupující a Prodávající dohodnou na jiném naložení s vadnou věcí.
13. V případě oprávněné reklamace má Kupující právo požadovat po Prodávajícím náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění reklamace. Kupující musí nárok na náhradu takovýchto nákladů uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.
14. Při neopodstatněném výjezdu k reklamaci má Prodávající právo požadovat od Kupujícího poplatek ve výši nákladů spojených s výjezdem; tj. zejména cestovní náklady a náklady na pracovníka Prodávajícího vyslaného k odstranění neopodstatněné či neexistující vady.

VII. Mimosoudní řešení sporů

V případě, že Kupující není spokojený se způsobem, kterým Prodávající vyřídil jeho reklamaci nebo se domnívá, že Prodávající porušil jeho práva, a nedošlo k urovnání sporu dohodou přímo mezi Kupujícím a Prodávajícím, má Kupující právo podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha I, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi Prodávajícím a Kupujícím z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 44, 110 00 Praha I, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

VIII. Závěrečné ustanovení

1. Prodávající je oprávněn k prodeji výrobku na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
2. Reklamační řád je Prodávající oprávněn měnit, a to zveřejněním nového znění reklamačního řádu na svých webových stránkách.
3. Tento reklamační řád je platný a účinný od ... Pro reklamaci výrobku je rozhodující znění reklamačního řádu platného a účinného ke dni, kdy byla kupní smlouva uzavřena.
4. Kupující koupí výrobku od Prodávajícího potvrzuje, že se seznámil a že souhlasí s tímto reklamačním řádem.

Nehvizdy, 1.1.2025



Jan Housa, jednatel