

## Podmínky uplatnění záruky a nároků z odpovědnosti za vady zboží společnosti PTÁČEK-velkoobchod, a.s. (Reklamační řád)

### Preambule

Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran kupní smlouvy, uzavřené na jedné straně mezi společností PTÁČEK-velkoobchod, a.s., IČ: 255 01 143, se sídlem Brno, Kohoutovice, U Velké ceny 4, PSČ 623 00, jakožto prodávajícím (dále jen "prodávající") a zákazníkem prodávajícího, jakožto kupujícím (dále jen "kupující"), při uplatnění nároků ze záruky za jakost zboží a odpovědnosti za vady.

### A) Obecné podmínky

#### I. Záruka za jakost

- 1.1. Prodávající tímto prohlášením přejímá závazek ze záruky za jakost zboží, tj. zavazuje se, že dodané zboží bude po stanovenou dobu způsobilé pro použití k obvyklému účelu, pro nějž se zboží obvykle užívá a že si po tuto dobu zachová vlastnosti, které jsou pro daný typ zboží obvyklé.
- 1.2. Záruční doba činí dvacet čtyři měsíců, není-li na konkrétní zboží v záručním listu stanovena záruční doba delší. Záruční doba počíná běžet okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího.
- 1.3. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny opotřebením v důsledku užívání zboží, nesprávnou či neodbornou instalací, manipulací, přepravou, připojením, sestavením či skladováním zboží, nevhodnou údržbou zboží, užíváním zboží v rozporu s návodem k použití či způsobem odlišným od toho, jímž se zboží zpravidla užívá. Podmínky manipulace a doporučený způsob užívání jednotlivého typu a druhu zboží obsahuje příslušný záruční list a část B) těchto podmínek. U zboží prodávajícího za nižší cenu, tj. u zboží, na které byla prodávajícím poskytnuta před jeho dodáním sleva z kupní ceny, nevzniká odpovědnost prodávajícího za vady, pro které byla nižší kupní cena zboží sjednána.
- 1.4. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, rovněž nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.
- 1.5. Prodávající neodpovídá za za škodu způsobenou tím, že kupující provede z vadného zboží (vizuálně jiné rozměry, porušená glazura, nerovnost, praskliny, koroze apod.) konkrétní dílo, pokud měl nebo mohl kupující vady zboží zjistit při prohlídce zboží.

#### II. Oznámení vad zboží

- 2.1. Kupující je povinen při převzetí zboží provést prohlídku zboží za účelem kontroly jeho množství, jakosti a provedení. Vady zboží, které kupující při vynaložení odborné péče mohl zjistit prohlídkou dle tohoto ustanovení, je kupující povinen prodávajícímu oznámit ihned při převzetí zboží popisem těchto vad na dodacím listu ke zboží.
- 2.2. Vady jakosti zboží, které nelze zjistit prohlídkou zboží provedenou v souladu s čl. 2.1. těchto podmínek, je kupující povinen prodávajícímu oznámit ve lhůtě tří dnů ode dne, kdy kupující tyto vady zjistil, případně kdy tyto vady při vynaložení odborné péče zjistit mohl, nejpozději však do konce záruční doby. Má se za to, že jiné vady, než vady jakosti zboží, lze zjistit prohlídkou zboží provedenou v souladu s čl. 2.1. těchto podmínek.
- 2.3. Neoznámí-li kupující prodávajícímu vady zboží ve lhůtě stanovené v ustanovení čl. 2.1. nebo 2.2. těchto podmínek, a to v závislosti na povaze vady zboží, nárok kupujícího z odpovědnosti prodávajícího za vady zboží zaniká.
- 2.4. Pokud je vada zboží způsobena během přepravy, zajistí kupující sepsání příslušného protokolu s dopravcem, bez kterého nelze reklamaci uplatnit.
- 2.5. Kupující je povinen oznámit prodávajícímu vady zboží písemně, e-mailem, nebo faxem; za okamžik učinění oznámení vad zboží se považuje okamžik doručení oznámení vady zboží prodávajícímu. Oznámení vady zboží se považuje za řádné, obsahuje-li označení zboží, popis vady zboží a fotokopii dokladu o koupi zboží, případně volbu nároků z vad zboží, uvedených v čl. III. těchto podmínek.

- 2.6. Kupující je povinen na výzvu prodávajícího po oznámení vady zboží dané zboží doručit prodávajícímu či umožnit prodávajícímu prohlídku zboží, případně i za účelem zpracování znaleckého posudku k posouzení vzniku a charakteru vady zboží, a to na dobu nezbytně nutnou. V případě doručení prodávajícímu je kupující povinen předat zboží ve vhodném obalovém materiálu, nejlépe v originálním obalu. Není-li to vyloučeno, například v důsledku zpracování zboží na věc novou, je kupující povinen umožnit prodávajícímu odebrat vzorek zboží, a to za účelem posouzení reklamace vč. případného zpracování znaleckého posudku. V případě opakovaného porušení některé ze shora uvedených povinností z důvodu na straně kupujícího, nárok kupujícího z odpovědnosti za vady zboží zaniká.

### III. Nároky z vad zboží

- 3.1. V případě vady množství dodaného zboží má kupující právo na odstranění vady dodáním chybějícího zboží nebo nárok na slevu z kupní ceny ve výši ceny nedodaného zboží, a to dle vlastní volby.
- 3.2. V případě vad jakosti a provedení zboží má kupující právo na odstranění vady zboží opravou. Nelze-li vadu zboží odstranit opravou, má kupující právo na odstranění vady dodáním náhradního zboží, nebo jiného zboží v ceně zboží vadného, a to dle vlastní volby.
- 3.3. Nelze-li vadu zboží odstranit opravou, má kupující alternativně nárok na slevu z kupní ceny zboží, a to dle vlastní volby. Nárok na slevu z kupní ceny zboží zaniká a kupující je oprávněn nadále uplatnit toliko nárok na odstranění vady dodáním náhradního zboží dle čl. 3.2. těchto podmínek, nedohodne-li se prodávající a kupující na výši slevy ve lhůtě sedmi dnů ode dne, kdy vyšla najevo neopravitelnost vady zboží v souladu s čl. 3.2. těchto podmínek.
- 3.4. Strany sjednávají, že prodávající má právo za účelem posouzení možnosti odstranění vad zboží vyžádat k tomuto stanovisko výrobce nebo jiného dodavatele zboží. Do doby poskytnutí tohoto stanoviska není kupující oprávněn uplatňovat u prodávajícího nárok na splnění závazku z odpovědnosti za vady; lhůta k vyjádření výrobce nebo jiného dodavatele zboží však nesmí být nepřiměřeně dlouhá.

## B) Podmínky záruky u jednotlivých typů zboží, doporučený způsob užití vybraných typů zboží

### I. Obklady, dlažba

- 1.1. Před zahájení kladečských prací je zapotřebí:
- prověřit dodané zboží rozložením do plochy-včetně sestavení dekorů,
  - zkontrolovat jednotnost značení rozměrů a odstínů na kartonech,
  - zkontrolovat rozměry dlažby či obkladů v případě, že se budou kombinovat dvě či více barev,
  - při čištění obkladových materiálů nepoužívat abrasivní a chemicky agresivní prostředky,
- 1.2. Doporučení, upozornění: Odstíny barev obkladů a dlažeb mohou být odlišné od vystavených vzorků na prodejní či od vyobrazení v katalogu - jednotlivé výrobní série se mohou v rámci norem barevně a rozměrově lišit. Při kladení větší plochy (nad 4 x 4 m) proveďte dilatační spáry v ploše, kolem nosných a dilatačních částí staveb, a to zejména u venkovních podlah podlahových topení. Na venkovní plochy, bazény, u podlahového topení, na zatížené prostory, na nenasákavou slinutou dlažbu a mozaiku použijte flexibilní lepidlo a spárovací hmoty. V případě pokládání dlažby do šachovnice se může stát, že dlaždice budou mít jiný rozměr. Do 2mm rozdílu v délce hrany dlaždic mezi oběma barvami se dají rozdíly bez problémů vyrovnat pokládkou a spárováním. Pokud však kombinujete více barev a skládáte z jednotlivých barev pruhy, musí být rozměr dlaždic co nejvíc shodný. I proto je nutné před započítáním pokládky porovnat různé rozměry z důvodu možné odchylky.
- 1.3. Dodávaný sortiment obkladů a dlažeb je v souladu s normou ČSN EN 14411, která popisuje barevné a rozměrové tolerance výrobků a limity, kdy tyto parametry nejsou považovány za vady.
- 1.4. V případě, že kupující provede či nechá zrealizovat dílo ze zjevně vadného zboží (jiné rozměry, porušená glazura, viditelné rozdíly odstínů, nerovnost apod., viz body 1.1., 1.2.), nemá kupující nárok na náhradu nutných nákladů nebo vzniklé škody od prodávajícího.

### II. Vodovodní baterie, koupelnové doplňky

- 2.1. Při čištění nepoužívejte čisticí prostředky s obsahem kyselin, mechanické čisticí prostředky s přísadou písku nebo jiných mechanických částí, nebo čisticí prostředky na bázi octu. Na poškození z důvodu užití

těchto čisticích prostředků se záruka nevztahuje. Povrchové plochy je vhodné omývat mýdlovým roztokem a jemnými textiliemi.

- 2.2. Při montáži vodovodních baterií doporučujeme instalovat filtry na zachycení mechanických nečistot před baterií, případně na hlavním přívodu vody do objektu. U termostatických baterií doporučujeme instalaci filtru na jemné mechanické nečistoty min. 200pm. Škody vzniklé zanesením vršků, kartuší, termoprvků, sítěk, perlátorů a sprch vodním kamenem nebo nečistotami z vodovodního řádu nebudou uznány. Někteří výrobci vodovodních baterií instalaci filtrů podmiňují prodlouženou záruční dobu.

### **III. Vany, sprchové kouty a vaničky**

- 3.1. Pro řádné uplatnění reklamace je zapotřebí vany, sprchové kouty, vaničky a jiné obdobné zboží montovat tak, aby zboží šlo vyjmout či demontovat bez destrukčních prací - u van tedy nesmí být dlaždice položeny přes jejich lem a musí být vyjímatelné z obezdívky. Prodávající neodpovídá za škody spojené s poškozením obkladů, dlažby a zdiva, které mohou vzniknout při demontáži.

### **IV. Koupelnový nábytek, koupelnové doplňky**

- 4.1. Dřevěné lakované výrobky se nesmí omývat (polévat) vodou, ale pouze otřít vlhkými jemnými textiliemi s mýdlovou vodou. Koupelnový nábytek je určen do vlhkého prostředí, nesmí však přijít do styku s tekoucí či stojatou vodou.

## **C) Ostatní ustanovení**

### **I. Spotřebitel**

- 1.1. V případě, že kupující je spotřebitelem ve smyslu ustanovení §2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění, řídí se odpovědnost prodávajícího za vady prodaného zboží ustanoveními § 2161 a následujícími zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění; ustanoveními uvedenými v těchto podmínkách a v záručním listu se účastníci řídí pouze tehdy, nejsou-li v rozporu s kogentními ustanoveními zákona.

### **II. Závěrečná ustanovení**

- 2.1. Tyto podmínky uplatnění záruky a nároků z odpovědnosti za vady zboží ( Reklamační řád ) jsou nedílnou součástí rámcové kupní smlouvy.  
2.2. Podpisem těchto podmínek kupující stvrzuje, že tyto podmínky převzal, seznámil se s jejich obsahem a s těmito bez výhrad souhlasí.

