

Reklamační řád a všeobecné obchodní podmínky "J. A. P." spol. s r.o.

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád účelně upřesňuje postup zákazníka (dále jen „kupujícího“) a společnosti "J. A. P." spol. s r. o. (dále jen **prodávajícího**) v případě, že přes veškeré úsilí společnosti "J. A. P." spol. s r. o. o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně zákazníka oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího zboží.

Tyto obchodní a reklamační podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a kupujícím.

V případě reklamace platí tento reklamační řád vydaný na základě zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku v platném znění.

Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 53a odst. 1 zákona 40/1964 Sb., Občanský zákoník.

2. Objednací a dodací podmínky

Objednávka kupujícího se stává závaznou po písemném potvrzení (emilem, poštou) ze strany prodávajícího.

Kupující souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání kupní smlouvy. Náklady vzniklé kupujícímu při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením kupní smlouvy si hradí kupující sám.

3. Platební podmínky a cena zboží

Ceny za zboží jsou platné v momentě objednávky.

Společně se zbožím je kupujícímu odeslán expediční list. Daňový doklad (faktura) je zasílán dodatečně poštou.

4. Přeprava a dodání zboží

4.1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě.

Neurčuje-li smlouva, jak má být zboží zabaleno nebo opatřeno pro přepravu, je prodávající povinen toto udělat způsobem, který je obvyklý pro takové zboží v obchodním styku.

4.2. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.

4.3. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího v době, kdy převezme zboží od prodávajícího, nebo jestliže tak neučiní včas v době, kdy mu prodávající umožní nakládat se zbožím, a kupující poruší smlouvu tím, že zboží nepřevzme.

4.4. Jestliže je prodávající povinen podle smlouvy předat zboží dopravci v určitém místě pro přepravu zboží kupujícímu, přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží jeho předáním dopravci.

4.5. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže ke škodě zboží došlo v důsledku porušení povinnosti prodávajícího.

4.6. Kupující je povinen ve smyslu ustanovení § 427 Obchodního zákoníku prohlédnout zboží dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil všechny vady, které je možno zjistit odborně provedenou prohlídkou. Jestliže smlouva stanoví odeslání zboží prodávajícím, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení.

4.7. Jestliže kupující zboží neprohlédne v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Při převzetí zboží od přepravce je kupující povinen zkontrolovat zejména neporušenost obalů a zda nedošlo k poškození zboží při přepravě. V případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a zapsat do přepravního listu. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Podpisem dodacího listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.

5. Odstoupení od kupní smlouvy v zásilkovém prodeji

V souladu s §53 odst. 7 zákona 40/1964 Sb., Občanský zákoník má kupující, jenž je spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní od převzetí zboží, za předpokladu, že smlouva byla uzavřena pomocí prostředků komunikace na dálku. Rozhodne-li se kupující tohoto svého práva využít, je nutné, aby bylo zboží spolu s notifikací úmyslu kupujícího od smlouvy odstoupit, doručeno prodávajícímu nejpozději 14 den od jeho převzetí.

Rozhodne-li se kupující tohoto práva využít, je nutné zaslat spolu se zbožím i průvodní dopis, ve kterém uvede číslo bankovního účtu, na který požaduje zaslat částku za vrácené zboží.

Zboží je zapotřebí vrátit úplné, s kompletní dokumentací a příslušenstvím, které tvoří obsah balení, nepoškozené a čisté. V případě, že vrácené zboží bude nekompletní, popřípadě

poškozené, může prodávající poměrně snížit vrácenou kupní cenu analogicky s § 458 zákona 40/1964 Sb., Občanský zákoník.

Plnění za vrácené zboží bude prodávajícím poukázáno kupujícímu nejpozději do 30 dní ode dne odstoupení od kupní smlouvy.

6. Odpovědnost za vady věci

Prodávající poskytuje záruku za jakost a úplnost dodávky. Zboží je dodáváno se zárukou uvedenou v záručním listu.

6.1. Pro uplatnění reklamace jsou stanoveny následující lhůty:

6.1.1. Vady zjevné (např. množstevní vady, jiné zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 dnů od převzetí zboží, jinak jeho nárok na vyřízení reklamace zaniká (viz bod 1.6 a další ustanovení Obchodního zákoníku).

6.1.2. Vady skryté – při určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických a výrobních norem firmy "**J. A. P.**" spol. s r. o., vypracovaných na podkladě platných norem ČSN a dalších. Vadu skrytou je kupující povinen reklamovat nejpozději do 15 dnů od okamžiku, kdy vadu zjistil, nejpozději však do 24 měsíců od data dodání.

6.2. Reklamací může uplatnit pouze kupující, a to písemnou formou u prodávajícího ve lhůtách uvedených v bodě 2.1.1., 2.1.2.

6.3. Okamžikem doručení reklamace prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení. Do 5 dnů dohodne zástupce prodávajícího průběh reklamačního řízení.

6.4. Kupující je povinen v případě reklamace umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží, případně jeho prohlídku v místě zabudování. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických a výrobních norem firmy "**J. A. P.**" spol. s r. o. V případě uznání reklamace jako oprávněné a rozhodnutí o odstranění vad sjedná kupující s prodávajícím přiměřenou lhůtu k jejímu vyřízení, maximálně však 30 kalendářních dnů.

6.5. Prodávající se může zprostit odpovědnosti za vady zboží za podmínek uvedených v § 423 Obchodního zákoníku.

6.6. Nároky z vad zboží se řídí ustanovením § 436 a násl. Obchodního zákoníku.

6.7. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit cenu za zboží uvedenou v kupní smlouvě.

6.8 Případné slevy nebo finanční vyrovnání za škody vzniklé kupujícímu vadným zbožím nebo prodávajícímu neoprávněnou reklamaci budou poukázány formou dobropisu do 14 dní od vyřízení reklamace.

7. Záruka za jakost

Délka záruční doby je společností firmy "J. A. P." spol. s r.o. stanovena pro skupiny produktů takto:

Stahovací schody	2 roky
Pouzdra pro zasouvací dveře	10 let
Zábradlí	2 roky
Grafosklo	4 roky
Ostatní výrobky ze skla	2 roky
Pojezdy, zámky, kování	2 roky
Schodiště	2 roky
Příslušenství	2 roky

7.1. Zárukou za jakost přejímá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak k obvyklému účelu nebo že si zachová smlouvené, jinak obvykle vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu.

7.2. Prodávající poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce sjednané v kupní smlouvě. Záruční lhůta začíná běžet ode dne dodání zboží. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční lhůta ode dne dojití zboží do místa určení.

7.3. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá prodávající.

7.4. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí na škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.

7.5. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že se bude jednat o vady vzniklé:

- běžným opotřebením věci způsobené jejím obvyklým užíváním například mechanické poškození
- nesprávnou či neodbornou manipulací
- přirozenými změnami fyzikálních, chemických a jiných vlastností materiálů, ze kterých jsou produkty zhotoveny ani změny na nich, ke kterým by mohlo z důvodů těchto vlastností dojít
- poškozením a změnami produktu, který byl zabudován do stavby či jiné konstrukce při jejich vzájemném posuvu v důsledku nesprávného provedení stavby či konstrukce (například chybějící překlad nad otvorem pro dveře)
- záměrným poškozením
- zásahem do konstrukce výrobku
- nesprávnou přepravou v případě, kdy přeprava není zajišťována přímo prodávajícím
- špatným a nevhodným skladováním v rozporu s Montážními a skladovacími podmínkami prodávajícího
- nesprávnou montáží v rozporu s Montážním návodem výrobku

-nesprávnou údržbou v rozporu s Pokyny pro užívání a údržbu výrobků "**J. A. P." spol. s r.o.**

-v důsledku nevhodného prostředí s vyšší nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí na obou stranách

- reklamace nebude uznána v případě, že kupující potvrdí nesprávné znění či obsah závazné nabídky (jednotlivé specifikace), protože kupujícím potvrzená závazná objednávka je jediným dokladem určeným pro vlastní výrobu a expedici zboží.

Kupující má právo, aby vada na výrobku v záruční lhůtě byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Reklamace, včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší.

O vyřízení reklamace je kupující vyrozuměn prostřednictvím emailu nebo písemně. V případě, že je mu reklamovaný výrobek zasílán zpět, je k němu přiložen servisní list ze servisního střediska, popřípadě písemné vyjádření k reklamaci, pokud je zapotřebí.

8. Místo uplatnění reklamace

Reklamaci výrobku uplatňuje kupující u prodejce, a to písemnou formou (faxem, emailem, poštou nebo osobně předaným oznámením v sídle společnost).

Písemná reklamace musí minimálně obsahovat informace:

Identifikace kupujícího

Identifikace produktu - například číslem objednávky, smlouvy, ... (pokud je v objednávce více produktů označit, který vykazuje vadu)

Popis reklamované vady

9. Způsob uplatnění

Reklamace se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým kupující vytkne konkrétní vadu (označí vadné vlastnosti věci či okolnosti, které brání jejímu užívání), a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje.

V případě uplatnění reklamace prostřednictvím přepravní společnosti je nutné, aby byl reklamovaný výrobek pečlivě zabalen tak, aby se předešlo jeho případnému poškození vlivem přepravy. Spolu s reklamovaným výrobkem je dále zapotřebí přiložit stručný popis závad, pro které je reklamace uplatňována, požadavek kupujícího na vyřízení reklamace, emailovou adresu pro komunikaci s kupujícím a adresu, na kterou má být vyřízená reklamace zaslána.

Reklamační technik rozhodne o přijetí reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Potvrzení o přijetí reklamace zasílá prodávající kupujícímu písemně (emilem, faxem, poštu).

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Pro vyřízení oprávněné reklamace a odstranění vad sjedná oprávněný zástupce prodávajícího s kupujícím přiměřenou lhůtu a způsob vyřízení reklamace.

10. Postup řešení reklamací

Pověřený pracovník může namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou (závisí to ale jen na rozhodnutí reklamační technika, kupující se takového vyřízení reklamace nemůže právem domáhat, s výjimkou případů uvedených níže).

Kupující může žádat o výměnu věci v případě, že je reklamace uplatněna v prvních šesti měsících od koupě věci (shoda s kupní smlouvou). Nebo jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady. Popřípadě jde-li o vadu odstranitelnou, ale kupující nemůže věc řádně užívat z důvodu, že se u věci opakovaně vyskytla stejná vada po jejích alespoň dvou předchozích opravách. V těchto případech je nutno s reklamovanou věcí předložit doklad o nákupu, záruční list reklamovaného výrobku a kompletní obchodní balení. V případě neodstranitelné, či opakující se vady, navíc čitelné a kompletní opravné listy k výrobku.

V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady, dle § 598 zákona 40/1964 Sb., Občanský zákoník.

Probíhající reklamační řízení nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit kupní cenu produktu společnosti.

11. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

Osobní údaje, které jsou poskytnuty kupujícím, jsou shromažďovány, zpracovávány a uchovávány v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 101/2001 Sb., o ochraně osobních údajů.

Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

Kupující souhlasí se zpracováním osobních údajů prodávajícím, a to pro účely realizace práv a povinností z kupní smlouvy a pro účely zasílání informací a obchodních sdělení prodávajícímu.

Osobní údaje budou zpracovány po dobu neurčitou. Osobní údaje budou zpracovány v elektronické podobě automatizovaným způsobem nebo v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

V případě, že by se kupující domníval, že prodávající nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života kupujícího nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může požádat prodávajícího o vysvětlení, popřípadě může požadovat, aby prodávající odstranil takto vzniklý stav.

Požádá-li kupující o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu prodávající povinen tuto informaci předat. Proávající má právo za poskytnutí informace dle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

Kupující souhlasí se zasíláním informací souvisejících se zbožím, službami nebo podnikem prodávajícího na elektronickou adresu kupujícího a dále souhlasí se zasíláním obchodních sdělení prodávajícím na elektronickou adresu kupujícího.

12. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád společnosti "J. A. P." spol. s r.o. je k nahlédnutí v sídle společnosti Nivky 67, Přerov III – Lověšice a na adrese www.japcz.cz.

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2013.

Výkonný ředitel

Petr Paksi

