

Reklamační řád

Pro všechny současné i budoucí právní úkony mezi GERBRICH s.r.o. a smluvními partnery v případě reklamace, platí tento reklamační řád vydaný na základě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

Přechod nebezpečí škody na zboží:

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje potvrzení zakázky nebo kupní smlouva.
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.
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. 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.
5. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu, ledaže prodávající škodu způsobil porušením své povinnosti.
6. Kupující je povinen, ve smyslu ustanovení § 2104 zákona č. 89/2012 Sb., občanského 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 provedenou prohlídkou. Jestliže smlouva nebo potvrzení zakázky stanoví odeslání zboží prodávajícím, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení.
7. Neoznámil-li kupující vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává.

Reklamační řízení:

1. Pro uplatnění reklamace jsou stanoveny následující lhůty:

- Vady zjevné (např. množstevní vady, jiné zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen reklamovat nejpozději však do 5 dnů od převzetí zboží, jinak jeho nárok na vyřízení reklamace zaniká.
- Vady skryté je kupující povinen reklamovat nejpozději do 15 dnů, kdy vadu zjistil, nejpozději však do 24 měsíců od data dodání.

2. Reklamaci může uplatnit pouze kupující a to písemnou formou u prodávajícího ve lhůtách uvedených v bodě 1 a to na adresu sídla společnosti nebo mailem na adresu: reklamace@gerbrich.com.

3. Okamžikem doručení reklamace prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení.
4. Kupující je povinen v případě reklamace umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace dveří a zárubní se vychází z technických a výrobních norem prodávajícího.
5. V případě, že prodávající neprováděl montáž, musí zákazník (kupující) na své náklady reklamované zboží dopravit do sídla prodávajícího k posouzení reklamace. Pokud prodávající prováděl montáž, posouzení reklamace provede prodávající na místě samém nebo zajistí dopravu zboží do sídla prodávajícího k posouzení reklamace.
6. V případě, že se jedná o vady neodstranitelné, které však nebrání řádnému užívání (např. estetické vady), má kupující nárok na přiměřenou slevu z ceny zboží.
7. V případě uznání reklamace jako oprávněné a rozhodnutí o odstranění vad sjedná kupující s prodávajícím přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace, minimálně však 30 dnů. Jestliže prodávající neodstraní vady v přiměřené dohodnuté lhůtě, může kupující 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.
9. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit cenu za zboží uvedenou v kupní smlouvě nebo v potvrzení zakázky.

Záruka za jakost:

1. Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
2. Prodávající poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet ode dne dodání zboží. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční lhůta ode dne dojetí zboží do místa určení.
3. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
4. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní a skladovací podmínky dodaného zboží, jež jsou nedílnou součástí uzavřené Rámcové kupní smlouvy nebo potvrzení zakázky jakož i Pokyny pro užívání a údržbu výrobků.

Případy, kdy nelze reklamaci uplatnit:

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 prahů, které jsou vyráběny z dřevěného masivu a proto nemohou barevně ladit s dýhou na dveřích a zárubních.

Dále se za reklamaci nemůže považovat:

1. Nedoléhající zárubeň na zeď z důvodu křivosti a nekolmosti zdiva – v tomto případě vzniká kolem zárubně a stěny mezera, jejich zapravení si kupující řeší sám.
2. Odražení podlahových soklíků u stavebních otvorů montéry těsně před montáží. Následné upravení a osazení soklíků zpět na místo si kupující 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 (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, dtto bronz, dtto 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.).

Kontrola jakosti je prováděna vizuálně při pohledu na dveřní křídlo ve svislé poloze ze vzdálenosti 1,5m za denního osvětlení. Jako dekorační materiál jsou použity přírodní dýhové sesazenky, vyráběné dle ČSN 49 2320 z okrasných dýh 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 křídel a v případě kombinovaných rámových sesazenek ve skladbě sesazenky. Dále je povolena mezní tolerance na prohnutí dveří na výšku 3mm.

Závěrečná ustanovení:

1. Postup kupujícího v rozporu s tímto reklamačním řádem prodávajícího nezavazuje.
2. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi účastníky, kde jako prodávající vystupuje společnost GERBRICH s.r.o. Nádražní 106, 679 63 Velké Opatovice, tel: 516 456 696, email: obchod@gerbrich.cz

Ve Velkých Opatovicích dne 1.1.2014

GERBRICH s.r.o.