

## **PŘÍLOHA 2 - REKLAMAČNÍ ŘÁD**

Pro všechny současné i budoucí úkony mezi HANÁK NÁBYTEK, a.s., a smluvními partnery v případě reklamacie platí tento reklamační řád vydaný na základě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.

### **1. PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY NA ZBOŽÍ**

- 1.1. 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.
- 1.2. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody za zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.
- 1.3. 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 nepřevezme.
- 1.4. 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.
- 1.5. 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.
- 1.6. Kupující je povinen ve smyslu ustanovení § 2104 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 odborně provedenou prohlídkou. Jestliže smlouva stanoví odeslání zboží prodávajícím, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení (§ 2105 občanského zákoníku).
- 1.7. 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 a zboží.

### **2. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ**

- 2.1. Pro uplatnění reklamacie jsou stanoveny následující lhůty:
  - 2.1.1. 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 reklamacie zaniká (viz bod 1.6 a další ustanovení občanského zákoníku). Charakteristickou vlastností dřeva jsou barevné odchylky a rozdílnost v kresbě způsobené originalitou každého kusu, z toho důvodu se rozdílnost v barevnosti a kresbě u jednotlivých dveří a zárubní a jejich prvků nepovažuje za vadu a nemůže být předmětem reklamacie.
  - 2.1.2. Vady skryté – při určování oprávněnosti reklamacie se vychází z technických a výrobních norem (Interní směrnice posuzování dveří) firmy HANÁK NÁBYTEK, a.s., Komenského 363, 767 01 Kroměříž, 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.
- 2.2. Reklamací může uplatnit pouze kupující, a to písemnou formou nebo e-mailem u prodávajícího ve lhůtách uvedených v bodech 2.1.1 a 2.1.2.
- 2.3. Okamžikem doručení reklamacie prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení. Do 5 dnů dohodne zástupce prodávajícího (reklamační technik, e-mailová adresa: [r\\_ed@hanak-nabytek.cz](mailto:r_ed@hanak-nabytek.cz)) průběh reklamačního řízení.
- 2.4. Kupující je povinen v případě reklamacie umožnit prodávajícímu kontrolu a posouzení reklamovaného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamacie za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamacie se vychází z technických a výrobních norem (Interní směrnice posuzování dveří) firmy HANÁK NÁBYTEK, a.s. V případě uznání reklamacie jako oprávněné a rozhodnutí o odstranění vad sjedná kupující s prodávajícím přiměřenou lhůtu k jejímu vyřízení, minimálně však na 30 kalendářních dnů.
- 2.5. Prodávající se může zprostit odpovědnosti za vady zboží za podmínek uvedených v § 2101 občanského zákoníku.
- 2.6. Nároky z vad zboží se řídí ustanovením § 2106 a násl. občanského zákoníku.
- 2.7. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit cenu zboží uvedenou v kupní smlouvě.
- 2.8. Případné slevy nebo finanční vyrovnání za škody vzniklé kupujícímu vadným zbožím nebo prodávajícímu neoprávněnou reklamací budou poukázány formou dobropisu do 14 dní od vyřízení reklamacie.

### **3. ZÁRUKA ZA JAKOST**

- 3.1. Zárukou za jakost přejímá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu nebo, že si zachová smluvené, jinak

obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy nebo z prohlášení prodávajícího, zejména ve formě záručního listu.

- 3.2. Prodávající poskytuje na dodané zboží záruční lhůtu v délce sjednané v kupní smlouvě. Záruční lhůta začíná běžet ode dne dodání zboží třetí osobě. Je-li prodávající povinen odeslat zboží, běží záruční lhůta ode dne dojití zboží do místa určení.
- 3.3. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou třetí osoba nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá prodávající.
- 3.4. 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.
- 3.5. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že se bude jednat o vady vzniklé:
  - Nesprávnou či neodbornou manipulací
  - Záměrným poškozením
  - Mechanickým poškozením
  - Zásahem do konstrukce výrobku (zkracování, vrtání, hoblování apod.)
  - Nesprávnou přepravou v případě, kdy není zajišťována přímo prodávajícím
  - Špatným a nevhodným skladováním v rozporu s Montážními a skladovacími podmínkami
  - Běžným opotřebením
  - Nesprávnou montáží v rozporu s Montážními a skladovacími podmínkami prodávajícího a jiných dokumentů k tomu určených
  - Nesprávnou údržbou v rozporu s Pokyny pro užívání a údržbu výrobků Hanák a jiných dokumentů k tomu určených
  - V důsledku nevhodného prostředí s vyšší nebo rozdílnou teplotou a vlhkostí na obou stranách
- 3.6. Dále vadou není:
  - rozdílná barevnost rámečků a dýhy na zárubních a dveřích
  - rozdílná barevnost a kresba dýhy jednotlivých dveří, zárubní, jejich prvků, když se v obou případech jedná o vlastnosti charakteristické pro přírodní materiál
  - délkové napojení dýhy na obložce
- 3.7. Reklamace nebude uznána v případě, že kupující potvrdí nesprávné znění či obsah závazné nabídky, popř. objednávky (model dveří, typ dveří, druh dýhy nebo povrchu, zámku, skel a další jednotlivé specifikace), protože kupujícím potvrzená závazná objednávka je jediným dokladem určeným pro vlastní výrobu a expedici zboží.

#### 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Reklamační řád je k nahlédnutí u smluvních prodejců firmy HANÁK NÁBYTEK, a.s.
- 4.2. Postup kupujícího v rozporu s tímto reklamačním řádem prodávajícího nezavazuje.
- 4.3. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi účastníky, kde jako prodávající vystupuje firma HANÁK NÁBYTEK, a.s. Komenského 363, 767 01 Kroměříž
- 4.4. Platnost tohoto reklamačního řádu je od 1. 1. 2017.