

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**pro vyřizování práv z vad  
platný od 1.1. 2014**

1. Práva z vad je nutno uplatnit u toho právního subjektu, u kterého byly výrobky nebo zboží zakoupeny. Tzn. u obchodní společnosti Wienerberger cihlářský průmysl, a. s. (dále jen „**WCP**“) může uplatnit reklamaci pouze ten kupující, na jehož jméno byl od WCP vystaven daňový doklad (faktura). Vady musí kupující uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co zboží/výrobek prohlédl nebo mohl prohlédnout, a to ještě před zapracováním výrobků do stavby.
2. Při realizaci prodeje mezi podnikateli v rámci jejich podnikatelské činnosti je stanovena lhůta k vytknutí vady v ustanovení § 1921 a § 2112 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění (dále jen „**občanský zákoník**“). Vadu je kupující povinen oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 6 měsíců od převzetí výrobku/zboží. Jedná-li se o skrytou vadu, je nutné vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co kupující vadu při prohlídce výrobku mohl zjistit, nejpozději však do 2 let po odevzdání věci.
3. Při realizaci prodeje zboží/výrobku ve výrobním závodě, skladě prodávajícího konečnému zákazníkovi, který je spotřebitelem, je kupující oprávněn právo z vady uplatnit nejpozději 24 měsíců od převzetí.
4. Zakoupení výrobků nebo zboží musí reklamující prokázat daňovým dokladem (fakturou) a dodacím listem. O reklamaci sepíše zástupce WCP Reklamační zápis, který musí být podepsán kupujícím a tímto zástupcem. Na základě posouzení reklamace rozhodne zástupce WCP o její oprávněnosti, uznání nebo zamítnutí. Ukončení vyřízení reklamace strany potvrdí podpisem na Reklamačním zápise. Případné odmítnutí podpisu kupujícího nemá vliv na vypořádání reklamace.
5. Kupující, který jednal jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti, může podle občanského zákoníku při reklamaci vad z důvodu podstatného porušení smlouvy, uplatnit nároky uvedené v § 2106, tj. může:
  - požadovat odstranění vad dodáním nové náhradní věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
  - požadovat odstranění právních vad, nebo
  - odstoupit od smlouvy.
6. Kupující, který jednal jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti, může podle občanského zákoníku, při reklamaci vad z důvodu nepodstatného porušení smlouvy, uplatnit nároky uvedené v § 2107, tj. zejména může:
  - požadovat odstranění vady zboží dodáním náhradní věci nebo její výměnu, nebo
  - požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny.
7. Kupující, který není podnikatel, nebo nejedná jako podnikatel při své podnikatelské činnosti, má práva z vadného plnění dle ustanovení § 2165 a násl. občanského zákoníku. Kupující tak může při reklamaci vad zboží uplatnit nároky uvedené v § 2169 odst. 1 (odstranitelné vady), tj. zejména má právo požadovat bezplatné odstranění vady, a není-li to možné, dodání nové věci bez vad nebo výměnu věci. V případě uvedeném v § 2169 odst. 2 a 3 má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží nebo může od smlouvy odstoupit.
8. Odpovědnost za vady začne plynout od převzetí (dodání) výrobku nebo zboží od prodávajícího. Při odstraňování vad výrobku nebo zboží se do doby o odpovědnosti za vady nepočítá doba od podání reklamace do doby odstranění vady. Prodávající je povinen vydat potvrzení (Reklamační zápis) kupujícímu o tom, kdy právo uplatnil a o době nutné k odstranění vady.

9. Vadami, za které prodávající odpovídá, jsou vady zejména v množství, jakosti a provedení.

10. Důležité:

- reklamaci nelze uplatnit na výrobky a zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána,
- reklamované výrobky a zboží musí být k dispozici až do konečného vyřešení reklamace,
- při reklamaci případné skryté vady prodávající upozorňuje, že výrobky a zboží prodávajícího musí být použity podle doporučených technologických postupů (Podklady pro provádění kompletního cihlového systému POROTHERM) a podle obecně platných zásad provádění staveb
- při převzetí zboží, které vykazuje zjevné vady vzniklé přepravou, je toto nutné zaznamenat do dodacího listu a neprodleně vadu reklamovat u prodávajícího. Na pozdější reklamace zjevného poškození dopravou nebude brán zřetel.
  
- reklamaci zjištělé vady nelze uplatnit na výrobky a zboží již zabudované do stavby.



Ing. Roman Busta  
ředitel prodeje a marketingu