

## **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