

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti IZOLPROTAN s.r.o.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád je v souladu s § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění součástí smluv, uzavřených mezi společností IZOPROTAN s.r.o., IČ: 27504115, sídlem: Synkov - Slemeno - Slemeno 41, PSČ 51601 (dále jen „dodavatel“) a fyzickou či právnickou osobou jako kupujícím/objednatelem (společně dále také jen „smluvní strany“), kdy kupující/objednatel na tento Reklamační řád přistupuje uzavřením smlouvy s dodavatelem.
- 1.2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále jen „VOP“). Uzavřením kupní smlouvy či smlouvy o dílo, případně jakékoliv jiné smlouvy, kupující/objednatel vyjadřuje souhlas s VOP i s tímto Reklamačním řádem a potvrzuje, že je s nimi řádně seznámen.
- 1.3. Tento Reklamační řád je v aktuálním znění zveřejněn na internetové adrese www.izolprotan.cz a dále je k dispozici v sídle dodavatele. Uzavřením příslušné smlouvy mezi kupujícím/objednatelem a dodavatelem se odkazuje vždy na poslední platný Reklamační řád dodavatele.

2. Rozhodné právo

- 2.1. Závazky mezi smluvními stranami se řídí tímto Reklamačním řádem, souvisejícími VOP a dále českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), a to bez ohledu na to, zda je kupující/objednatel tuzemskou či zahraniční osobou.

3. Zákazník

- 3.1. Zákazníkem dodavatele je buď kupující/objednatel v pozici spotřebitele ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) ZOS nebo kupující/objednatel v pozici podnikatele, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti. Zákazník–spotřebitel a Zákazník–podnikatel jsou dále společně označováni jako „Zákazník“.

4. Prevenční povinnost zákazníka

- 4.1. Při výběru zboží či objednávce díla je nutné, aby Zákazník vhodně zvolil druhy, rozměry, množství a technické parametry zboží/díla tak, aby odpovídaly jeho potřebám. Zákazník je povinen před zakoupením zboží či objednaním díla vzít v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení, technické parametry a vlastnosti zboží/díla, a to zejména s ohledem na prohlášení o vlastnostech umístěných na webových stránkách dodavatele (www.izolprotan.cz). Dodavatel upozorňuje, že pouze vhodně zvolené zboží/dílo z hlediska funkčního, množstevního, materiálového a technického je předpokladem pro naplnění užitné hodnoty a účelu užití takového zboží/díla.
- 4.2. Po celou dobu užívání zboží/díla je nutné, aby Zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání příslušného zboží/díla, a to zejména faktory ovlivňující nepříznivě plnou funkčnost a životnost zboží/díla či užívání díla k nevhodnému účelu.

5. Záruční doba

- 5.1. Záruční doba pro Zákazníka na dodané zboží či zhotovené dílo dle smlouvy uzavřené ve smyslu VOP s dodavatelem činí minimálně 24 měsíců, není-li při prodeji zboží či zhotovení díla dodavatelem potvrzena záruční doba delší. V této době je Zákazník oprávněn uplatnit právo z vad zboží/díla. Projevili-li se vada zboží u Zákazníka–spotřebitele v průběhu 6 měsíců od převzetí zboží/díla, má se za to, že bylo zboží/dílo vadné

- 5.2. Záruční doba dle tohoto článku začíná běžet ode dne převzetí zboží či převzetí díla Zákazníkem. Na žádost Zákazníka je dodavatel povinen poskytnout potvrzení o záruční době v písemné formě.
- 5.3. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou nebylo možné zboží/dílo užívat z důvodu reklamace tohoto zboží, tj. po dobu, po kterou bylo zboží/dílo v záruční opravě.
- 5.4. V případě výměny zboží či výměny díla v rámci záruční doby pokračuje původní záruční doba.
- 5.5. Dodavatel upozorňuje, že záruční dobu dle tohoto článku nelze zaměňovat s životností zboží/díla, tj. dobou pro kterou při správném a řádném používání a také dostatečné údržbě může zboží/dílo vydržet vzhledem ke svým materiálovým, technickým a technologickým vlastnostem dle prohlášení o vlastnostech (umístěných na webových stránkách dodavatele www.izolprotan.cz).

6. Základní podmínky reklamace

- 6.1. Vyskytne-li se na zboží/díle vada v záruční době v souladu s VOP a tímto Reklamačním řádem, má Zákazník právo takovou vadu reklamovat.
- 6.2. Zákazník má právo reklamovat pouze takové zboží (materiál) či dílo, který(é) byl(o) zpracován(o) v souladu s platnými a účinnými pravidly společnosti dodavatele, a to zhotovitelem, který je držitelem Osvědčení hydroizolačního systému Protan vydaného a potvrzeného jednatelem společnosti dodavatele.
- 6.3. Reklamaci vad zboží/díla je Zákazník povinen učinit v záruční době, a to bez zbytečného odkladu poté, co se vada na zboží/díle objevila.
- 6.4. Případné prodlení s oznámením vady dle odst. 6.2 tohoto článku či pokračování v užívání zboží/díla po projevení vady může zapříčinit zhoršení a prohloubení příslušné vady a může vést až ke znehodnocení či rozsáhlejšímu technickému a technologickému poškození zboží/díla. Dodavatel tímto upozorňuje a Zákazník bere na vědomí, že prodlení s oznámením vady či pokračování v užívání zboží/díla po projevení vady ve smyslu tohoto odstavce může být důvodem k zamítnutí reklamace.
- 6.5. Reklamaci vad zboží/díla je Zákazník povinen učinit v místě uplatnění reklamace, kterým je provozovna dodavatele (či prodejní sklad dodavatele).
- 6.6. Reklamaci vad zboží/díla může Zákazník učinit osobně, případně též prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.
- 6.7. V oznámení o reklamaci vady zboží/díla je Zákazník povinen uvést či přiložit následující:
 - a) identifikaci a kontaktní údaje reklamujícího Zákazníka;
 - b) kopii dodacího listu zboží, předávacího protokolu díla či jiného dokladu prokazujícího zakoupení zboží od dodavatele či zhotovení díla dodavatelem;
 - c) záruční list či záruční list výrobce zboží (byly-li vydány);
 - d) Přesný popis vad a jejich projevů
 - e) předat či předložit kompletní reklamované zboží, v případě díla umožnit neprodleně od učinění reklamace prohlídku kompletního díla;
- 6.8. K reklamování vad zboží/díla dodavatel stanovuje vzorový Reklamační list, který je uveřejněn na webových stránkách dodavatele (www.izolprotan.cz)
- 6.9. V případě reklamace provedené osobně v provozovně dodavatele (či prodejním skladu dodavatele) je Zákazník oprávněn požadovat písemné potvrzení o reklamovaných (uplatněných) vadách od příslušného pracovníka dodavatele.

7. Vady a nároky z vad zboží/díla

- 7.1. Vadou se rozumí změna vlastností zboží, jejíž příčinou je nemožnost užívání zboží/díla k účelu, k jakému je zboží/dílo určeno, a to z důvodu nevhodného či nekvalitního materiálu použitého k výrobě zboží či zhotovení díla, nedodržení technologických postupů při výrobě zboží či zhotovení díla nebo nevhodné konstrukční řešení při zhotovení díla.
- 7.2. Vady zboží/díla se dělí na odstranitelné a neodstranitelné a dle toho o jaký druh vady se jedná, liší se také níže uvedené nároky Zákazníka.
- 7.3. Za odstranitelné vady, které brání řádnému užívání zboží/díla, se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by došlo k poškození vzhledu, funkce, kvality, materiálových, technických či technologických parametrů zboží/díla.
- 7.4. V případě odstranitelné vady díla/zboží, které brání řádnému užívání zboží/díla, má Zákazník právo uplatnit u dodavatele následující:
- Požadovat, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna reklamovaná vada zboží/díla.
 - V případě, kdy je předmětem reklamace zboží, které již bylo použito, či dílo, které již bylo zhotoveno, může Zákazník požadovat výměnu vadného zboží (či jeho části) či výměnu vadné části díla (či jeho součástí), není-li to vzhledem k povaze reklamované vady nepřiměřené.
 - V případě, kdy není možná ani oprava zboží/díla (dle písm. a) tohoto odstavce) ani výměna zboží/díla (dle písm. b) tohoto odstavce) má Zákazník právo odstoupit od příslušné kupní smlouvy či smlouvy o dílo (případně jiné uzavřené smlouvy s dodavatelem) či požadovat slevu z ceny zboží/díla. Při případném poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení zboží/díla, délce jeho užívání a možnostem jeho dalšího použití s ohledem na materiálové, technologické a technické vlastnosti a parametry zboží/díla.
- 7.5. Za neodstranitelné, které brání řádnému užívání zboží/díla jako zboží/dílo bez vady, se považují takové vady, které nelze odstranit nebo jejich odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem, zejména pak ekonomickým, materiálovým, technickým a technologickým.
- 7.6. V případě neodstranitelné vady díla/zboží, které brání řádnému užívání zboží/díla, má Zákazník právo uplatnit u dodavatele následující:
- požadovat výměnu vadného zboží (či jeho části) či výměnu vadné části díla (či jeho součástí), není-li to vzhledem k povaze reklamované vady nepřiměřené.
 - V případě, kdy není možná výměna zboží/díla (dle písm. a) tohoto odstavce) má Zákazník právo odstoupit od příslušné kupní smlouvy či smlouvy o dílo (případně jiné uzavřené smlouvy s dodavatelem) či požadovat slevu z ceny zboží/díla. Při případném poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení zboží/díla, délce jeho užívání a možnostem jeho dalšího použití s ohledem na materiálové, technologické a technické vlastnosti a parametry zboží/díla.
- 8. Výjimky z uplatnění nároku z vad zboží/díla**
- 8.1. Právo z vad zboží/díla Zákazníkovi nenáleží, pokud dodavatel před převzetím díla/zboží Zákazníka na takovou vadu zboží/díla upozornil a Zákazník zboží/dílo s touto vadou převzal.
- 8.2. Právo z vad zboží/díla Zákazníkovi nenáleží, pokud vada zboží/díla způsobena v důsledku přirozených změn materiálu zboží/díla, v důsledku běžného opotřebení zboží/díla při jeho užívání či v důsledku vyšší moci (např. přírodními živly).
- 8.3. Právo z vad zboží/díla Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu zboží/díla sám způsobil, a to zejména užitím či zpracováním zboží nebo užíváním a používáním díla v rozporu s vlastnostmi, funkčními, materiálovými, technickými či technologickými parametry zboží/díla, a dále také v případě nedostatečné či nevhodné údržby či v důsledku jakéhokoliv poškození Zákazníkem, třetí osobou.
- 8.4. Právo z vad zboží/díla Zákazníkovi nenáleží, pokud vadu nereklamoval řádně a včas u dodavatele, zejména pak v případech, kdy Zákazník pokračuje v užívání zboží/díla po projevení vady, která může zapříčinit zhoršení a prohloubení příslušné vady a může vést až ke znehodnocení či rozsáhlejšímu technickému a technologickému poškození zboží/díla.
- 8.5. Dodavatel si vyhrazuje právo okamžitého zamítnutí reklamace vad zboží/díla v případě, kdy bude zboží/dílo předloženo v hygienicky nepřijatelném stavu, kdy stav zboží/díla neodpovídá obecným pravidlům hygieny.
- 9. Reklamační řízení a vyřízení reklamace**
- 9.1. Uplatní-li Zákazník právo z vady zboží/díla řádným a včasným způsobem dle tohoto Reklamačního řádu a VOP, bude zahájeno reklamační řízení a vyřizování reklamace.
- 9.2. Zákazník je povinen poskytnout dodavateli veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně odzkoušení užitných vlastností a funkčnosti zboží/díla). V případě, že Zákazník nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady zboží a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná běžet až s dodáním skutečně kompletního zboží včetně chybějících částí. Totožné platí i pro reklamace vad díla, kdy je Zákazník povinen umožnit kontrolu kompletního díla, je-li přístupnost ke kompletnímu dílu nezbytná ke zjištění existence reklamované vady díla a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná běžet zpřístupněním a umožněním kontroly kompletního díla včetně chybějících (či dříve nezpřístupněných) částí.
- 9.3. O reklamované vadě a způsobu jejího vyřízení rozhodne dodavatel či jím pověřený pracovník bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů, ode dne, kdy se s reklamovanou vadou zboží/díla mohl dodavatel seznámit a byly mu dodány veškeré nezbytné podklady pro posouzení vady (tj. zejména veškeré náležitosti uvedené v čl. 6 odst. 6.7 tohoto Reklamačního Řádu). Doba potřebná k odbornému posouzení charakteru vady, jejího vzniku a původu a důvodu jejího výskytu se do doby záruční doby nezapočítává.
- 9.4. Zákazník je oprávněn požadovat po dodavateli vydání potvrzení o tom, kdy Zákazník reklamaci uplatnil, co je předmětem reklamace, jakým způsobem bude reklamace vyřízena (při zahájení reklamačního řízení) a případně též jakým způsobem byla reklamace vyřízena (při ukončení reklamačního řízení).
- 9.5. Reklamace vady Zákazníka bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne řádného uplatnění reklamace dle těchto Reklamačních podmínek, nedohodne-li se dodavatel se Zákazníkem jinak. O dokončení a vyřízení reklamace bude Zákazník informován dodavatelem na kontaktní údaje uvedené při oznámení reklamace.
- 9.6. Dodavatel je oprávněn zamítnout či odmítnout reklamaci vad zboží/díla z důvodů uvedených v tomto Reklamačním řádu, VOP či příslušnými právními předpisy. V případě zamítnutí či odmítnutí reklamace vad zboží/díla vydá dodavatel Zákazníkovi písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.
- 10. Řešení sporů**
- 10.1. Smluvní strany se zavazují přednostně řešit veškeré případné spory mezi nimi vzniklé v rámci jejich obchodně právního vztahu, a to zejména vztahů vzniklých na základě

tohoto Reklamačního řádu, dohodou a snahou o nalezení konsensu.

10.2. V případě nezbytnosti řešit spory soudní cestou tímto smluvní strany výslovně sjednávají, že pro soudní projednávání veškerých sporů vzniklých mezi smluvními stranami na základě jejich smluvních závazků je místně příslušným soudem věcně a místně příslušný soud dle sídla dodavatele.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Tímto Reklamačním řádem se řídí veškeré smlouvy o dodávce zboží (kupní smlouvy) i smlouvy o dílo uzavřené mezi dodavatelem a zákazníkem, jakož i další smlouvy uzavřené ve smyslu VOP. Odchylná ujednání týkající se reklamace vad zboží či vad a nedodělků díla ujednaná v samostatné písemné smlouvě uzavřené mezi smluvními stranami mají přednost před tímto Reklamačním řádem. Uzavřené smlouvy a tento Reklamační řád mohou být

změněny a rušeny pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.

11.2. Dodavatel je oprávněn tento Reklamační řád v souladu s ustanovením § 1752 OZ jednostranně měnit a upravovat vydáním nového Reklamačního řádu. Zákazník je tedy povinen pravidelně kontrolovat nově vydaná znění Reklamačního řádu u dodavatele tak, aby byl se změnou dostatečně a včas seznámen. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklá za dobu účinnosti předchozího Reklamačního řádu tímto nejsou dotčena.

11.3. Je-li některé ustanovení Reklamačního řádu neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, nezpůsobuje taková neplatnost či neúčinnost některého z ustanovení neplatnost celého Reklamačního řádu či ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení bude použito takové ustanovení, které odpovídá zamýšlenému účelu. Změny a doplňky uzavřených smluvních závazků či tohoto Reklamačního řádu vyžadují písemnou formu.

11.4. Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti ke dni 1.6.2016.

V Česticích, dne 1.6.2016

Jaromír Jandík, jednatel společnosti
IZOLPROTAN s.r.o.



IZOLPROTAN s.r.o.
Jaromír JANDÍK
jednatel společnosti
Čestice čp. 159
517 41
DIČ CZ 275 04 115

