

Reklamační řád

společnosti LAUFEN CZ s.r.o., IČ: 257 58 691, se sídlem Praha, V Tűních 3/1637, PSČ 120 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 67623 (dále také jako „**LAUFEN CZ**“) stanovující podmínky uplatnění práv z vadného plnění a vymezující další práva a povinnosti při prodeji sanitárního vybavení, keramických obkladů a dlažeb (dále také jako „**zboží**“) obchodním partnerům společnosti LAUFEN CZ, kteří v rámci obchodního styku se společností LAUFEN CZ odebírají od společnosti LAUFEN CZ zboží na základě příslušných kupních smluv a vystupují v takových závazkových vztazích výlučně v pozici podnikatelů, tj. osob, které jednájí v rámci své vlastní obchodní nebo výrobní podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále také jako „**kupující**“).

1. Všeobecná ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád společnosti LAUFEN CZ (dále také jako „**reklamační řád**“) je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavřené mezi společností LAUFEN CZ a kupujícím. Reklamační řád upravuje odpovědnost společnosti LAUFEN CZ za vady zboží dodané kupujícím, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění ze strany kupujícího vůči společnosti LAUFEN CZ (dále také jako „**reklamace**“) a požadované náležitosti a postupy vedoucí k vyřízení reklamace ze strany společnosti LAUFEN CZ.
- 1.2. Reklamační řád byl vyhotoven v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „**občanský zákoník**“) a vztahuje se na zboží, v souvislosti se kterým byla ze strany kupujícího u společnosti LAUFEN CZ uplatněna práva z vadného plnění. Tento reklamační řád se nepoužije na smluvní vztahy mezi společností LAUFEN CZ a subjekty, které v takových vztazích vystupují v pozici spotřebitelů, tj. osob, které mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání jednájí se společností LAUFEN CZ.
- 1.3. Kupující podpisem tohoto reklamačního řádu výslovně potvrzuje, že se se zněním reklamačního řádu seznámil a souhlasí s právy a povinnostmi společnosti LAUFEN CZ a kupujícího plynoucími z tohoto reklamačního řádu.

2. Obecná ustanovení o vadách zboží

- 2.1. Zboží má vadu, nebylo-li ze strany společnosti LAUFEN CZ kupujícím dodáno zboží ve stanoveném, resp. ujednaném množství, jakosti a provedení. Za vadu se považuje i plnění jiné věci, resp. vady v dokladech nutných pro užívání věci.
- 2.2. Kupující je povinen zboží při převzetí řádně prohlédnout a zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech, jakosti, provedení a množství. Kupující je dále povinen veškeré případné vady zboží při jeho převzetí písemně specifikovat v příslušném přepravním dokladu ke zboží předloženém kupujícím ze strany příslušného přepravce, učinit výhradu; vady zboží musí být specifikovány tak, aby ze specifikace jednoznačně vyplývalo, o jaké vady zboží se jedná.
- 2.3. Kupující je oprávněn reklamovat zboží pouze v případě, že zboží mělo vadu již při jeho převzetí ze strany kupujícího. Kupující však není oprávněn reklamovat zboží, pokud vadu zboží mohl s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření příslušné kupní smlouvy. Tento čl. 2.3. reklamačního řádu se nepoužije v případě, že na zboží byla společností LAUFEN CZ poskytnuta záruka za jakost zboží dle čl. 6. tohoto reklamačního řádu.
- 2.4. Kupující není oprávněn reklamovat zboží, pokud vada zboží vznikne:
 - a) nedovolenými zásahy do zboží;

- b) nesprávným užíváním, zacházením, použitím či zanedbáním péče o zboží, jakož i nesprávným skladováním či uchováním zboží;
- c) užíváním zboží v rozporu s dokumenty týkajícími se použití zboží (např. plánem (výkresem) ohledně provádění kladečských prací apod.) nebo v rozporu s pokyny uvedenými na obalu zboží či v příslušných dokumentech ke zboží;
- d) neodbornou a nesprávnou instalací, manipulací či obsluhou zboží; nebo
- e) poškozením zboží ze strany kupujícího, příp. třetí osoby, živelnou katastrofou, přírodními živly nebo vyšší mocí.

2.5. Kupující není dále oprávněn reklamovat zboží, pokud doklady o koupi zboží předložené při reklamaci zboží (viz čl. 3.2.3., 3.2.4., 3.3.3. a 3.3.5. tohoto reklamačního řádu) vykazují známky provedených změn údajů nebo je-li na reklamovaném zboží jiné výrobní číslo než to, které je uvedeno v předložených dokladech.

3. Způsoby uplatnění reklamace

3.1. Způsob uplatnění reklamace vad zboží ze strany kupujícího vůči společnosti LAUFEN CZ se liší dle povahy vad a typu zboží, jak je uvedeno níže. V případě pochybností kupujícího o povaze vady zboží a souvisejícího způsobu uplatnění reklamace je kupující povinen využít způsob uplatnění reklamace dle čl. 3.3. tohoto reklamačního řádu spolu s poznámkou, že tento způsob uplatnění reklamace byl ze strany kupujícího použit z důvodu jeho pochybností o povaze vady zboží dle tohoto reklamačního řádu.

3.2. Mechanické vady zboží

3.2.1. Mechanickou vadou zboží se rozumí zejména situace, kdy je ze strany společnosti LAUFEN CZ kupujícímu dodáno zboží, které je fakticky poškozené (tj. zboží je prasklé, odřené apod.), vykazuje výrobní vady nebo neodpovídá stanoveným, resp. ujednaným technickým parametrům zboží (dále také jako „**mechanické vady zboží**“).

3.2.2. Kupující je povinen reklamovat mechanické vady zboží ve lhůtě bez zbytečného odkladu poté, co mohl mechanické vady zboží při jeho včasné prohlídce zjistit. V opačném případě právo kupujícího reklamovat mechanické vady zboží zaniká.

I. Koupelnové zboží

3.2.3. Kupující je povinen reklamovat mechanické vady **koupelnového zboží** prostřednictvím písemného reklamačního protokolu, jehož vzor tvoří **přílohu č. 1** tohoto reklamačního řádu, přičemž reklamační protokol musí obsahovat alespoň následující skutečnosti:

- a) identifikační a kontaktní údaje kupujícího;
- b) číslo daňového dokladu (faktury), kterou byla vyúčtována kupní cena za reklamované zboží a/nebo číslo příslušného dodacího listu;
- c) den, kdy byly kupujícím zjištěny vady zboží;
- d) označení a identifikace reklamovaného zboží včetně kompletního výrobního čísla zboží;
- e) přesný popis vady zboží;
- f) 4 fotografie (1x fotografie komplexního pohledu na zboží s vyznačením vady, 1x fotografie detailu vady, 1x fotografie identifikačního symbolu společnosti LAUFEN CZ umístěného na zboží, 1x fotografie štítku zboží, tzv. labelu); a
- g) originál dokladu o poskytnutí záruky za jakost zboží v případě, že kupující reklamuje zboží v průběhu trvání záruční doby (viz čl. 6. tohoto reklamačního řádu).

II. Obklady a dlažby

3.2.4. Kupující je povinen reklamovat mechanické vady **obkladů a dlažeb** prostřednictvím písemného reklamačního protokolu, jehož vzor tvoří **přílohu č. 1** tohoto reklamačního řádu, přičemž reklamační protokol musí obsahovat alespoň následující skutečnosti:

- a) identifikační a kontaktní údaje kupujícího;
- b) číslo daňového dokladu (faktury), kterou byla vyúčtována kupní cena za reklamované zboží a/nebo číslo příslušného dodacího listu;
- c) den, kdy byly kupujícím zjištěny vady zboží;
- d) označení a identifikace reklamovaného zboží včetně kompletního výrobního čísla zboží;
- e) přesný popis vady zboží;
- f) 5 fotografií (1x fotografie celé palety tak, aby bylo zřejmé, kde bylo vadné zboží umístěno, 1x fotografie poškozeného balení přímo na paletě, 1x fotografie detailu celého balení s vyznačením vady, 1x fotografie kódu na obalu palety a etikety, 1x fotografie detailu vady); a
- g) originál dokladu o poskytnutí záruky za jakost zboží v případě, že kupující reklamuje zboží v průběhu trvání záruční doby (viz čl. 6. tohoto reklamačního řádu).

III. Obecná ustanovení

3.2.5. V případě, že reklamační protokol dle čl. 3.2.3. a/nebo čl. 3.2.4. tohoto reklamačního řádu neobsahuje veškeré uvedené náležitosti, není společnost LAUFEN CZ povinna přistoupit k posouzení oprávněnosti reklamace vad zboží. V takovém případě společnost LAUFEN CZ vyzve kupujícího k doplnění chybějících náležitostí reklamačního protokolu. Nedojde-li k doplnění chybějících náležitostí reklamačního protokolu ze strany kupujícího ani ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení výzvy k doplnění dle předchozí věty, práva kupujícího z vad zboží zanikají. O této skutečnosti je společnost LAUFEN CZ povinna písemně informovat kupujícího.

3.2.6. Kupující je povinen reklamovat mechanické vady zboží tak, že řádně vyplněný reklamační protokol dle čl. 3.2.3. a/nebo čl. 3.2.4. tohoto reklamačního řádu ve lhůtě dle čl. 3.2.2. tohoto reklamačního řádu předá příslušnému zástupci společnosti LAUFEN CZ. Kupující podpisem tohoto reklamačního řádu potvrzuje, že byl ze strany společnosti LAUFEN CZ seznámen s osobou zástupce společnosti LAUFEN CZ, který je příslušný k převzetí reklamačního protokolu dle tohoto čl. 3.2.6. tohoto reklamačního řádu.

3.2.7. Společnost LAUFEN CZ je povinna kupujícího informovat o každé případné změně příslušného zástupce dle čl. 3.2.6. tohoto reklamačního protokolu.

3.3. Ostatní vady zboží

3.3.1. Ostatní vadou zboží se rozumí vada zboží, která není mechanickou vadou zboží, zejména pak situace, kdy bylo kupujícímu ze strany společnosti LAUFEN CZ dodáno zboží v jiném než stanoveném, resp. ujednaném množství, barvě, způsobu balení, způsobené přepravou apod. (dále také jako „**ostatní vady zboží**“).

3.3.2. Kupující je povinen reklamovat ostatní vady zboží nejpozději ve lhůtě 2 pracovních dnů poté, co mohl ostatní vady zboží při jeho včasné prohlídce zjistit. V opačném případě právo kupujícího reklamovat ostatní vady zboží zaniká.

I. Koupelnové zboží

3.3.3. Kupující je povinen reklamovat ostatní vady **koupelnového zboží** prostřednictvím písemného reklamačního protokolu, jehož vzor tvoří **přílohu č. 1** tohoto reklamačního řádu, přičemž reklamační protokol musí obsahovat alespoň následující skutečnosti:

- a) identifikační a kontaktní údaje kupujícího;
- b) číslo daňového dokladu (faktury), kterou byla vyúčtována kupní cena za reklamované zboží a/nebo číslo příslušného dodacího listu;
- c) den, kdy byly kupujícím zjištěny vady zboží;
- d) označení a identifikace reklamovaného zboží včetně kompletního výrobního čísla zboží;
- e) přesný popis vady zboží;
- f) 4 fotografie (1x fotografie komplexního pohledu na zboží s vyznačením vady, 1x fotografie detailu vady, 1x fotografie identifikačního symbolu společnosti LAUFEN CZ umístěného na zboží, 1x fotografie štítku zboží, tzv. labelu); a
- g) originál dokladu o poskytnutí záruky za jakost zboží v případě, že kupující reklamuje zboží v průběhu trvání záruční doby (viz čl. 6. tohoto reklamačního řádu).

3.3.4. Kupující je povinen reklamovat ostatní vady **koupelnového zboží** tak, že řádně vyplněný reklamační protokol dle čl. 3.3.3. tohoto reklamačního řádu ve lhůtě dle čl. 3.3.2. tohoto reklamačního řádu zašle na emailovou adresu: info.reklamace@cz.laufen.com.

II. Obklady a dlažby

3.3.5. Kupující je povinen reklamovat ostatní vady **obkladů a dlažeb** prostřednictvím písemného reklamačního protokolu, jehož vzor tvoří **přílohu č. 1** tohoto reklamačního řádu, přičemž reklamační protokol musí obsahovat alespoň následující skutečnosti:

- a) identifikační a kontaktní údaje kupujícího;
- b) číslo daňového dokladu (faktury), kterou byla vyúčtována kupní cena za reklamované zboží a/nebo číslo příslušného dodacího listu;
- c) den, kdy byly kupujícím zjištěny vady zboží;
- d) označení a identifikace reklamovaného zboží včetně kompletního výrobního čísla zboží;
- e) přesný popis vady zboží;
- f) 5 fotografií (1x fotografie celé palety tak, aby bylo zřejmé, kde bylo vadné zboží umístěno, 1x fotografie poškozeného balení přímo na paletě, 1x fotografie detailu celého balení s vyznačením vady, 1x fotografie kódu na obalu palety a etikety, 1x fotografie detailu vady); a
- g) originál dokladu o poskytnutí záruky za jakost zboží v případě, že kupující reklamuje zboží v průběhu trvání záruční doby (viz čl. 6. tohoto reklamačního řádu).

3.3.6. Kupující je povinen reklamovat ostatní vady **obkladů a dlažeb** tak, že řádně vyplněný reklamační protokol dle čl. 3.3.5. tohoto reklamačního řádu ve lhůtě dle čl. 3.3.2. tohoto reklamačního řádu zašle na emailovou adresu: reklamace.tiles@cz.laufen.com

III. Obecná ustanovení

3.3.7. V případě, že reklamační protokol dle čl. 3.3.3. a/nebo čl. 3.3.5. tohoto reklamačního řádu neobsahuje veškeré uvedené náležitosti, není společnost LAUFEN CZ povinna přistoupit k posouzení oprávněnosti reklamace vad zboží. V takovém případě společnost LAUFEN CZ vyzve kupujícího k doplnění chybějících náležitostí reklamačního protokolu. Nedojde-li k doplnění chybějících náležitostí reklamačního protokolu ze strany kupujícího ani ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení výzvy k doplnění dle předchozí věty, práva kupujícího z vad zboží zanikají. O této skutečnosti je společnost LAUFEN CZ povinna písemně informovat kupujícího.

4. Posouzení oprávněnosti reklamace

- 4.1. Pro posouzení oprávněnosti reklamace je kupující povinen umožnit společnosti LAUFEN CZ prohlídku reklamovaného zboží a poskytnout mu k tomu veškerou potřebnou součinnost. Kupující je povinen reklamované zboží řádně uchovat až do provedení prohlídky zboží ze strany společnosti LAUFEN CZ či do okamžiku doručení oznámení společnosti LAUFEN CZ, že taková prohlídka reklamovaného zboží nebude provedena.
- 4.2. Společnost LAUFEN CZ je oprávněna požadovat vydání reklamovaného zboží za účelem posouzení oprávněnosti reklamace. V takovém případě je společnost LAUFEN CZ povinna oznámit kupujícímu termín vyzvednutí reklamovaného zboží alespoň 5 kalendářních dnů předem, přičemž kupující je povinen v uvedené lhůtě reklamované zboží k vyzvednutí připravit a následně společnosti LAUFEN CZ, či jí určené osobě, reklamované zboží vydat.
- 4.3. Oprávněnost reklamace mechanických vad zboží bude společností LAUFEN CZ (příslušným zástupcem společnosti LAUFEN CZ) posouzena při uplatnění reklamace a v odůvodněných případech ve lhůtě do 3 pracovní dnů od jejího uplatnění, a to na základě řádně vyhotoveného reklamačního protokolu dle čl. 3.2.3. a/nebo čl. 3.2.4. tohoto reklamačního řádu.
- 4.4. Oprávněnost reklamace ostatních vad zboží bude společností LAUFEN CZ posouzena ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne doručení řádně vyhotoveného reklamačního protokolu dle čl. 3.3.3. a/nebo čl. 3.3.5. tohoto reklamačního protokolu na emailovou adresu uvedenou v čl. 3.3.4. a/nebo v čl. 3.3.6. tohoto reklamačního protokolu.
- 4.5. V případě, že společnost LAUFEN CZ uzná reklamaci jako oprávněnou, má kupující nároky uvedené v čl. 5. tohoto reklamačního protokolu.
- 4.6. V případě, že společnost LAUFEN CZ reklamaci jako oprávněnou neuzná, vyrozumí o tom kupujícího, přičemž v případě neuznání oprávněnosti reklamace ostatních vad zboží vyrozumí společnost LAUFEN CZ kupujícího o této skutečnosti písemně. V případě neuznání oprávněnosti reklamace ze strany společnosti LAUFEN CZ práva kupujícího z vadného plnění zanikají.

5. Nároky kupujícího z vad zboží při oprávněné reklamaci

- 5.1. Kupujícímu nenáleží žádné nároky z vad zboží v případě, že reklamovaná vada zboží byla způsobena kupujícím a v případech stanovených v čl. 2.4. tohoto reklamačního řádu.
- 5.2. V případě oprávněné reklamace vad zboží je kupující oprávněn odstoupit od příslušné kupní smlouvy. Odstoupení od kupní smlouvy ze strany kupujícího je vůči společnosti LAUFEN CZ účinné doručením písemného oznámení kupujícího o odstoupení od příslušné kupní smlouvy společnosti LAUFEN CZ. Společnost LAUFEN CZ a kupující tímto vylučují použití § 2106 odst. 1 písm. a) – c), odst. 2 a odst. 3 a § 2107 občanského zákoníku.
- 5.3. V případě odstoupení kupujícího od příslušné kupní smlouvy je společnost LAUFEN CZ povinna kupujícímu vrátit kupní cenu reklamovaného zboží, respektive vystavit ve prospěch kupujícího opravný daňový doklad (dobropis) znějící na částku ve výši kupní ceny reklamovaného zboží a současně je kupující povinen vrátit společnosti LAUFEN CZ reklamované zboží, ledaže bude společností LAUFEN CZ určeno jinak.

6. Záruka za jakost zboží


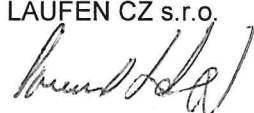
- 6.1. Společnost LAUFEN CZ se tímto zavazuje, že zboží, jehož seznam je uveden na webové stránce www.jika.cz v sekci Servis, bude po dobu specifikovanou u jednotlivých druhů zboží

na webové stránce www.jika.cz v sekci Servis způsobilé k užívání pro obvyklý účel a že si zachová obvyklé vlastnosti (dále jen „záruka za jakost zboží“).

- 6.2. Kupující je oprávněn reklamovat vady zboží v době uvedené na webové stránce www.jika.cz v sekci Servis bez ohledu na skutečnost, zdali vady zboží existovaly již v okamžiku jeho převzetí kupujícím; práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li kupujícím uplatněna ve stanovené době (dále jen „záruční doba“). Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí zboží kupujícím.
- 6.3. Jako doklad o poskytnutí záruky za jakost zboží slouží příslušný daňový doklad (faktura) vztahující se k předmětnému zboží vystavená společností LAUFEN CZ.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.3.2019 a nahrazuje všechna předchozí znění reklamačních řádů a jakýchkoliv dalších dokumentů doposud užívaných mezi společností LAUFEN CZ a kupujícím v souvislosti s uplatňováním práv z vadného plnění a záruky za jakost.
- 7.2. Společnost LAUFEN CZ a kupující společně prohlašují a potvrzují, že si tento reklamační řád před jeho podpisem přečetli, jeho obsahu plně porozuměli a bez výhrad souhlasí s právy a povinnostmi z něj plynoucími, což stvrzují svými podpisy.

7.3.2019
Dne

.....
Luis Sergio Castro
LAUFEN CZ s.r.o.

.....
Pavel Zdrha
LAUFEN CZ s.r.o.

Dne

.....

LAUFEN CZ**Reklamační protokol**

Číslo: _____

Zákazník:		Obchodní zástupce firmy Laufen CZ s.r.o.:		Razítko a podpis zákazníka:	
Adresa / pobočka:					
Kontaktní osoba:					
E-mail / Telefon					

Výrobní číslo (Jika, Laufen = 14 pozic, Roca = 10 pozic)		Počet kusů	Popis vady	Kód vady	Faktura / dodací list
Výrobek/barva/sarž/balení					
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					

Vzhledem ke skutečnosti, že reklamáce výše specifikovaného zboží byla společností LAUFEN CZ s.r.o. uznána jako oprávněná, uplatňujeme tímto právo z vadného plnění v podobě odstoupení od smlouvy a odstoupíme tímto od kupní smlouvy (kupních smluv) týkající se veškerého výše specifikovaného zboží.

Dne: _____ Podpis zákazníka: _____

Společnost LAUFEN CZ s.r.o. tímto potvrzuje doručení odstoupení od kupní smlouvy (kupních smluv) týkající se veškerého výše specifikovaného zboží.

Dne: _____ Podpis zástupce Laufen CZ s.r.o.: _____



Handwritten signature or initials in the top right corner.