



Verze č. 1/2019

## Reklamační řád a obchodní podmínky JAP FUTURE s.r.o.

### I. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád a obchodní podmínky JAP FUTURE s.r.o. vydané v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku účelně upřesňují postup zákazníka (dále jen „kupujícího“) a společnosti JAP FUTURE s.r.o., se sídlem Nivky 67, Přerov III-Lověšice, IČ 05533139 (dále jen „prodávajícího“) v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného zboží vznikne na straně kupujícího oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávaného zboží.

Tento reklamační řád a obchodní podmínky JAP FUTURE s.r.o. upravují nebo doplňují vzájemná práva a povinnosti mezi kupujícím a prodávajícím vzniklá na základě vystaveného Potvrzení objednávky, Smlouvy o dílo nebo Smlouvy o obchodní spolupráci.

### II. Objednací a dodací podmínky

1. Objednávka kupujícího se stává závaznou po obdržení Potvrzení objednávky zaslané emailem, poštou, nebo prostřednictvím obchodního zástupce.
2. Kupujícímu v souvislosti se závazným objednááním zboží a jednáním jemu předcházejícím nevznikají žádné náklady, které by bylo potřeba vynaložit na prostředky komunikace na dálku.
3. Dodací podmínky:
  - a) Stavební pouzdra a skryté zárubně  
Dodací lhůta, pro předání zakázky dopravci, je 5 pracovních dnů pro skladová pouzdra a 20 pracovních dnů pro pouzdra na zakázku a skryté zárubně od přijetí Potvrzení objednávky.
  - b) Stahovací schody  
Dodací lhůta, pro předání zakázky dopravci, je 25 pracovních dnů od přijetí Potvrzení objednávky.
  - c) Skleněné dveře, skleněné stěny, grafosklo, posuvné systémy  
Dodací lhůta, pro předání zakázky dopravci, je určena dle objemu dodávky, nejpozději však do 30 pracovních dnů od přijetí Potvrzení objednávky.
  - d) Nerezové zábradlí  
Dodací lhůta, pro předání zakázky dopravci, je určena dle objemu dodávky, nejpozději však do 30 pracovních dnů od přijetí Potvrzení objednávky.
  - e) Dveře MASTER, STING  
Dodací lhůta, pro předání zakázky dopravci, je určena dle objemu dodávky, nejpozději však do 50 pracovních dnů od přijetí Potvrzení objednávky.

- f) Schodiště  
Individuální dle Smlouvy o dílo.

### III. Cena zboží a platební podmínky

1. Potvrzení objednávky nebo Smlouva o dílo obsahuje:
  - a) Cenu za zboží platnou v momentě objednání.
  - b) Cenu za dopravné:
    - Stavební pouzdra; skryté zárubně; stahovací schody; posuvné systémy; dveře MASTER, STING ... 590,- bez DPH za 1 ks/balík zboží
    - Skleněné dveře, skleněné stěny a grafosklo ... 490,- bez DPH za 1 ks/balík zboží
    - Nerezové zábradlí ... 100,- Kč bez DPH za 1 balík, kde celková hodnota objednávky nepřesáhne 5 tis. Kč bez DPH  
*(u objednávek nad 5 tis. Kč bez DPH nese celé náklady na dopravu tohoto zboží prodávající)*
    - Komponenty, náhradní díly ... v celkové hodnotě nižší než 1 tis. Kč bez DPH činí cena dopravného 100,- Kč bez DPH za 1 balík zboží
  - c) Cenu za zaměření, montáž, pokud bylo sjednáno.
  - d) Platební podmínky.
2. Prodávající vystavuje daňové doklady za odebrané zboží v den následující po dni uskutečnění zdanitelného plnění. Zdanitelným plněním se rozumí datum uvedené na dodacím listě jako datum expedice nebo datum předání na Předávacím protokolu.
3. Prodávající si vyhrazuje právo účtovat v případě prodlení úhrady splatnosti daňového dokladu, smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z celkové hodnoty daňového dokladu za každý den prodlení až do dne úhrady včetně.
4. Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo ve smyslu § 2132 občanského zákoníku, kdy se stane kupující vlastníkem zboží teprve v okamžiku úplného zaplacení kupní ceny.
5. Reklamační řízení nemá vliv na povinnost kupujícího zaplatit cenu za zboží dle vystaveného daňového dokladu.
6. Kupujícímu bude v případě zrušení objednávky účtován storno poplatek:
  - a) Skladové výrobky ... poplatek ve výši 10 % ceny zboží
  - b) Zakázková výroba ... poplatky dle rozpracovanosti výroby:
    - storno v prvním týdnu zadání do výroby ... poplatek ve výši 30 % ceny zboží
    - storno od druhého týdne zadání do výroby ... poplatek ve výši 50 % ceny zboží
    - storno od třetího týdne zadání do výroby ... poplatek ve výši 100 % ceny zboží
7. Náklady za dopravu spojené s vrácením zboží hradí kupující.

## IV. Přeprava a dodání zboží

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje Potvrzená objednávka nebo Smlouva o dílo, a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu tak, aby nedošlo k poškození zboží.
2. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.
3. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího:
  - a) V době, kdy kupující převezme zboží od prodávajícího.
  - b) Předáním zboží dopravci, kterého si zajistil kupující.
  - c) Převzetím zboží od smluvního dopravce prodávajícího.
4. 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 na zboží.
5. Podpisem dodacího listu kupující/doprovce kupujícího stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.
6. Při převzetí zboží od smluvního přepravce prodávajícího je kupující povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci a nejpozději do 2 dní reklamovat u prodávajícího. V případě shledání porušení obalu svědčícího o neoprávněném vniknutí do zásilky nemusí kupující zásilku od přepravce převzít. Podpisem přepravního listu kupující stvrzuje, že zásilka zboží splňovala všechny podmínky a náležitosti a na případnou pozdější reklamaci ohledně porušení obalu zásilky nemůže být brán zřetel.
7. Kupující je povinen ve smyslu ustanovení § 2104 a 2105 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.
8. 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.

## V. Odpovědnost za vady zboží

1. Prodávající garantuje záruční dobu následovně:
  - Stavební pouzdra ... 10 let
  - Skryté zárubně ... 5 let
  - Stahovací schody ... 2 roky
  - Skleněné dveře, skleněné stěny, grafosklo ... 2 roky
  - Posuvné systémy ... 2 roky
  - Nerezové zábradlí ... 2 roky
  - Dveře MASTER, STING ... 2 roky



2. Zárukou za jakost přejímá prodávající závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak obvyklému účelu nebo že si zachová smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti.
3. Záruční lhůta začíná běžet ode dne dodání zboží. Pokud prodávající zasílá zboží přepravní službou, běží záruční lhůta ode dne doručení zboží do místa určení.
4. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady, za které odpovídá prodávající.
5. Odpovědnost prodávajícího za vady zboží nevzniká:
  - a) Pokud byly vady způsobeny vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek.
  - b) Při opotřebení zboží, které je způsobené jeho obvyklým užíváním (například mechanickým poškozením).
  - c) Při nesprávné či neodborné manipulaci se zbožím.
  - d) Z důvodu přirozených změn fyzikálních, chemických a jiných vlastností materiálů, ze kterých je produkt zhotoven.
  - e) Poškozením a změnách na produktu v důsledku nesprávného zabudování, provedení stavby či konstrukce (například chybějící překlad nad otvorem pro stavební pouzdro do zděné příčky).
  - f) Úmyslným poškozením produktu a zásahem do jeho konstrukce.
  - g) Nevhodnou přepravou zboží v případě, kdy přeprava není zajišťována přímo prodávajícím.
  - h) V důsledku uskladnění v rozporu se skladovacími podmínkami prodávajícího.
  - i) Špatnou montáží v rozporu s Montážním návodem výrobku.
  - j) Nevhodnou údržbou v rozporu s Pokyny pro užívání a údržbu výrobků JAP FUTURE s.r.o.
  - k) V důsledku zabudování do nevhodného prostředí.
  - l) V případě, že kupující potvrdí nesprávné znění či obsah závazné objednávky (jednotlivé specifikace), která je jediným dokladem určeným pro vlastní výrobu a expedici zboží.
6. Reklamací může uplatnit pouze kupující, a to písemnou formou u prodávajícího ve stanovených lhůtách:
  - a) Vady zjevné (např. množstevní vady, jiné zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 dnů od převzetí zboží, jinak jeho nárok na vyřízení reklamací zaniká.
  - b) Vady skryté ... při určování oprávněnosti reklamací se vychází z technických a výrobních norem firmy JAP FUTURE s.r.o., vypracovaných na základě platných norem ČSN a dalších. Vadu skrytou je kupující povinen reklamovat do 15 dnů od okamžiku, kdy vadu zjistil, nejpozději však do 24 měsíců od data dodání zboží nebo ve lhůtě odpovídající době sjednané záruky za jakost.
7. Prodávající se může zprostit odpovědnosti za vady zboží zejména za podmínek uvedených v § 2102 a 2103 občanského zákoníku.
8. Nároky z vad zboží se řídí ustanovením § 2106 a násl. občanského zákoníku.

## VI. Místo uplatnění reklamace

1. Reklamací výrobku kupující uplatňuje u prodávajícího, a to písemnou formou (emailem, poštou).
2. Osoby prodávajícího pověřené přijímat reklamace:
  - a) Obchodní zástupci
  - b) Vedoucí zakázkových úseků

## VII. Způsob uplatnění reklamace

1. Reklamacie se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kterým kupující vytkne konkrétní vadu (označí vadné vlastnosti věci či okolnosti, které brání jejímu užívání), a sdělí, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vady uplatňuje.
2. Písemná reklamacie musí minimálně obsahovat:
  - a) Identifikaci kupujícího.
  - b) Adresu, na které se reklamované zboží nachází.
  - c) Identifikaci produktu (číslo objednávky/ vystavené faktury, název reklamované položky, množství, ...).
  - d) Popis reklamované vady včetně návrhu řešení.
  - e) Emailovou adresu pro komunikaci ohledně vyřízení reklamace.
3. V případě zaslání reklamovaného zboží zpět prodávajícímu prostřednictvím přepravní společnosti je nutné, aby bylo zboží pečlivě zabaleno tak, aby se předešlo jeho případnému poškození vlivem přepravy.
4. Osoba prodávajícího pověřená přijímat reklamace rozhodne o jejím přijetí ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
5. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických a výrobních norem firmy JAP FUTURE s.r.o.
6. Kupující je povinen v případě reklamace umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží, případně jeho prohlídku v místě zabudování. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamacie za řádně uplatněnou.
7. O přijetí reklamace je kupující informován prostřednictvím emailu, kterým je mu zároveň zasláno Potvrzení reklamace.
8. Pro vyřízení oprávněné reklamace a odstranění vad sjedná pověřený zástupce prodávajícího s kupujícím přiměřenou lhůtu a způsob vyřízení reklamace.
9. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na lhůtě delší.

## VIII. Postup řešení reklamací

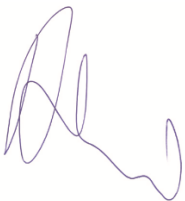
1. Způsob vyřízení reklamace a výměna vadného zboží za bezvadné je v kompetenci prodávajícího a kupující se nemůže konkrétního způsobu vyřízení reklamace právem domáhat.
2. Kupující může žádat o výměnu vadného zboží za bezvadné:
  - a) Kde se opakovaně vyskytla stejná vada po jejích alespoň dvou předchozích opravách.
  - b) Jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady.
3. V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady, odpovídající max. 10 % celkové ceny reklamovaného zboží.
4. Případné slevy nebo finanční vyrovnání za škody vzniklé kupujícímu vadným zbožím nebo prodávajícímu neoprávněnou reklamací budou poukázány formou dobropisu do 14 dní od vyřízení reklamace.
5. O vyřízení reklamace je kupující vyrozuměn prostřednictvím emailu. V případě, že je mu reklamovaný výrobek zasílán zpět, je k němu přiložen servisní list, popřípadě písemné vyjádření k reklamaci, pokud je zapotřebí.

## IX. Ochrana osobních údajů a zasílání obchodních sdělení

Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) platného od 25. 5. 2018.

## X. Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád a obchodní podmínky společnosti JAP FUTURE s.r.o. jsou k nahlédnutí v sídle společnosti na adrese Nivky 67, Přerov III-Lověšice a ke stažení na [www.japcz.cz](http://www.japcz.cz); [www.japsystem.cz](http://www.japsystem.cz)
2. Tento reklamační řád a obchodní podmínky JAP FUTURE s.r.o. jsou platné od 1. 1. 2019



Bc. Petr Paksí, DBA  
jednatel společnosti JAP FUTURE s.r.o.