

# Reklamační řád společnosti ŽPSV s.r.o.

1. Účelem dokumentu je stanovit podmínky, postup a pravidla pro vyřizování reklamací produktů dodaných společností ŽPSV s.r.o.

## 2. Závaznost dokumentu

Dokument je závazný pro všechny zaměstnance společnosti ŽPSV s.r.o. a pro všechny smluvní strany, které se na tento dokument odvolávají ve smluvních ujednáních.

## 3. Zkratky a definice pojmů

ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská harmonizovaná norma
ISO	Mezinárodní normalizační organizace
ŘSD	Ředitelství silnic a dálnic ČR
SŽ	Správa železnic, s.o.
Dodavatel	Společnost ŽPSV s.r.o. ve smluvním vztahu jakožto dodavatel zboží a služeb
Odběratel	Smluvní strana ve smluvním vztahu se společností ŽPSV s.r.o. jakožto odběratel zboží a služeb
Produkt	Výrobky, příslušenství k nim a poskytnuté služby dodané na základě smluvního vztahu mezi Dodavatelem a Odběratelem
Technické specifikace	Smluvně závazné technické normy platné v České republice a Evropské unii (ČSN, EN, ISO), dále závazné předpisy státních organizací (TKP ŘSD, SŽ), technická dokumentace Dodavatele (TPD-Technické podmínky dodací, VTP-všeobecné technické požadavky, TPV-technologické postupy a předpisy, výkresy, statické výpočty, kontrolní a zkušební plány, (ES) prohlášení o shodě, prohlášení o vlastnostech, montážní návody a upozornění) a další smluvní ujednání a smluvní normové a technické odkazy dojednané mezi Dodavatelem a Odběratelem.

## 4. Reklamační a jejich řešení

### 4.1. Všeobecná ustanovení

- 4.1.1. Reklamační řád upravuje vzájemné vztahy mezi společností ŽPSV s.r.o. (dále jako Dodavatel) a právnickou osobou či fyzickou osobou (dále jako Odběratel) odebírající produkty (dále také zboží a/nebo služby) od Dodavatele. Reklamační řád se řídí Občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. a dále se odvolává na specifické technické a obchodní dokumenty, které uvádějí technické charakteristiky produktů a upravují postupy pro jejich užívání. Znění jednotlivých článků tohoto Reklamačního řádu může být měněno, omezeno nebo rozšířeno pouze písemnou dohodou Dodavatele a Odběratele. Reklamační řád je rovněž k dispozici na internetových stránkách Dodavatele ([www.zpsv.cz](http://www.zpsv.cz)).
- 4.1.2. Záruční a reklamační podmínky stanovené tímto Reklamačním řádem se týkají pouze produktů, u kterých byla reklamační podmínky Odběratelem bezodkladně, řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době, stanoveným způsobem a zaslána na určenou adresu.
- 4.1.3. Dodavatel odpovídá za vady produktů, které existují v okamžiku dodání nebo předávání a za vady, které se objeví v průběhu poskytnuté záruční doby. Dodavatel rovněž odpovídá za vady zboží způsobené při silniční přepravě, kterou sám zajišťuje. Za vadu Dodavatel považuje i dodání jiného než objednaného zboží.
- 4.1.4. Rozsah záruky - na produkty, které jsou předmětem smlouvy mezi Dodavatelem a Odběratelem, poskytuje Dodavatel záruku na to, že bude způsobilé k deklarovanému způsobu užívání a že bude splňovat technické specifikace za dodržení předepsaných způsobů manipulace, skladování, zatěžování, zabudování a údržby a při vyloučení všech nežádoucích fyzikálních a chemických účinků popsanych v článku 4.1.5.
- 4.1.5. Vyloučení odpovědnosti Dodavatele za vady:
- Dodavatel neodpovídá za vady způsobené neodborným zacházením s produkty po jejich dodání, tj. nedovolenou manipulací, zatěžováním, skladováním, montáží a údržbou v rozporu s technickými specifikacemi platnými pro dané produkty;
  - Dodavatel neodpovídá za vady na produktech a za škody zaviněné jejich jiným způsobem použití, než je deklarován v technické dokumentaci Dodavatele. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytovaná záruka a veškerá rizika nese Odběratel;
  - Dodavatel neodpovídá za vady na produktech způsobené při silniční přepravě, kterou zajišťuje Odběratel.
  - Dodavatel nepřebírá odpovědnost za vady na produktech v důsledku nekompatibility s cizími produkty, které tuto nekompatibilitu způsobily, nebo za škody na jiných cizích produktech, nekompatibilních s produkty Dodavatele (není-li smlouvou stanoveno jinak);
  - Dodavatel neodpovídá za vady na produktech způsobené vnějšími událostmi (znečištění, poškození Odběratelem nebo třetí osobou, havárie, nedovolené chemické a fyzikální působení) a vyšší mocí;
  - Dodavatel neodpovídá za vady, pro které bylo zboží prodáno se slevou nebo za vady, o kterých Odběratel v době uzavření smlouvy věděl nebo vědět mohl;
  - Dodavatel jako vadu produktů neuznává drobné odlišnosti v odstínu barevnosti základního materiálu zboží, protože beton je přírodní materiál. Dodavatel nemůže ovlivnit fyzikální a chemické parametry vstupních materiálů, teplotu a vlhkost okolního prostředí, které barvu povrchu ovlivňují. Požadavky na barvu povrchu zboží nebo případnou barevnou jednotnost musejí být smluvně specifikovány a tyto vlastnosti musejí být posuzovány v celé ploše, případně v odstupu od objektu takovém, že je možný přehled celého objektu;
  - Dodavatel neodpovídá za vady na produktech způsobené překročením nejvyšší přípustné dávky rozmrazovacích látek na plošnou jednotku krytu (vyhláška č. 104/1997 Sb., příloha 7);
  - Dodavatel jako vadu produktů neuznává vzhledovou odlišnost způsobenou vápenným výkvětem (tj. vystoupením volného vápna, obsaženého v cementu, na povrch);
  - Dodavatel jako vadu neuznává železitý výkvět v podobě rezavých skvrn na povrchu, který je způsoben vystoupením sloučenin železa z použitého kameniva. Stejně jako u vápenných výkvětů, je technologicky nemožné i s použitím nejmodernějších chemických přísad těmto výkvětům zabránit. Případné výkvěty nemají žádný vliv na užité vlastnosti produktů a k jejich odstranění dojde zpravidla působením klimatických vlivů a mechanickým opotřebením;
  - Práva Odběratele vyplývající z vad produktů Dodavatel neuznává, pokud je neuplatní bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do tří pracovních dnů ode dne jejich dodání (dále viz bod 4.2.2 tohoto řádu);
  - Práva Odběratele na odstranění vad zaniknou, pokud nebude reklamační podmínky uplatněna do konce záruční doby. Takové vady jsou řešeny v režimu pozáručního placeného servisu
  - Práva z vad Dodavatel neuznává, pokud Odběratel neumožní nutné prošetření nebo odběr vzorků v místě uskladnění nebo zabudování produktů;
  - Dodavatel jako vadu produktu neuznává běžné opotřebení provozem nebo klimatickými vlivy
- 4.1.6. Délka záruky - specifikované vlastnosti dodaného zboží jsou garantovány minimálně po Dodavatelem poskytnutou záruční dobu, není-li smlouvou dohodnuto či záručním prohlášením třetího subjektu stanoveno jinak.

### 4.2. Převzetí zboží

- 4.2.1. Odběratel nebo jím zajištěný dopravce svým podpisem na dodacím listě stvrzuje převzetí zboží

- 4.2.2. Odběratel nebo jím zajištěný dopravce je povinen zboží dodané Dodavatelem prohlédnout okamžitě při jeho převzetí, tzn. provést kontrolu úplnosti zboží, jeho neporušenosti, množství, jakosti a případně deklarovaných výrobních čísel a porovnat je s dodacím listem, popř. jinou průvodní dokumentací. Včasnou prohlídkou se rozumí kontrola dodávky ihned po zastavení vozidla na skládce/meziskládce Odběratele, přičemž specifikace vady bude uvedena v dodacím listu a společně s fotodokumentací vady na dopravním prostředku budou tyto doklady zaslány na adresu viz bod 4.3.5. tohoto řádu.
- 4.2.3. Jestliže Odběratel zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, ledaže prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí.
- 4.2.4. Prohlídku musí Odběratel provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možné zjistit při vynaložení odborné péče (například v souladu s TKP PK a TKP SŽ).
- 4.2.5. Zboží se zjevnou vadou nesmí být zabudováno do konstrukce a musí být ponecháno ve stavu identifikující jeho původ, tzn. viditelný identifikační štítek. V případě jeho zabudování do konstrukce se takové zboží považuje za bezvadné a veškeré důsledky plynoucí z tohoto jednání jsou k tíži Odběratele.

#### **4.3. Oznámení vad a způsob uplatnění reklamace**

- 4.3.1. Odběratel je povinen písemně oznámit bezodkladně, nejpozději do 24 hodin po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při vynaložení odborně provedené prohlídky zjistit společně se sdělením, jaká zákonná či smluvní práva z tohoto důvodu uplatňuje. Dodavatel zašle Odběrateli potvrzení o přijetí reklamace do 10 pracovních dnů ode dne, kdy byla písemná reklamace přijata, a sdělí mu požadavky na součinnost při řešení reklamace. Dodavatel vyřídí oprávněnou reklamaci bez zbytečného odkladu, ve lhůtě, která je možná na jeho straně z důvodů klimatických, technických, technologických či kapacitních, u spotřebitele do 30 dní ode dne písemného uplatnění reklamace u nezabudovaného zboží, u zabudovaného zboží se s Odběratelem dohodne na způsobu a termínu odstranění vad (klimatické podmínky, harmonogram výstavby).
- 4.3.2. Vady, které objektivně přes řádně provedenou prohlídku nebylo možno zjistit bezprostředně při převzetí zboží, i když existovaly při převzetí zboží, ale projeví se později, je Odběratel povinen oznámit Dodavateli ihned, nejpozději do 24 hodin poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
- 4.3.3. V reklamaci musí Odběratel uvést obchodní firmu, adresu sídla Odběratele, IČO a datum a místo plnění, dále číslo dodacího listu a daňového dokladu dodavatele, datum a místo zjištění reklamovaných vad, druh a množství reklamovaného zboží, popis zjištěných vad, uvedení místa uložení nebo zabudování reklamovaného zboží a případně připojení dalších důkazních prostředků, které prokazují oprávněnost reklamace. Reklamující dále uvede kontaktní údaje osoby oprávněné za Odběratele reklamaci uplatnit a její podpis. Nebude-li uplatněná reklamace obsahovat všechny výše uvedené údaje, má Dodavatel oprávnění Odběratele vyzvat k doplnění požadovaných údajů a do doby obdržení těchto údajů není povinen zahájit vyřizování reklamace.
- 4.3.4. Základními dokumenty pro nárok na uplatnění reklamací jsou pro Odběratele:
- Dokumentace smluvního vztahu (např. Rámcová kupní smlouva, kupní smlouva, smlouva o dílo, potvrzená objednávka, faktura a dodací list).
  - Reklamační protokoly; v případě výskytu opakované reklamace je nezbytné předložit příslušné předchozí reklamační protokoly.
- 4.3.5. Odběratel musí uplatnit reklamaci písemně, a to na adresu sídla Dodavatele, tedy ŽPSV s.r.o. Třebízského 207, Uherský Ostroh 687 24 nebo e-mailem na adresu sucha@zpsv.cz (Ing. Michal Šůcha, vedoucí odboru řízení kvality). Oznámení reklamace telefonem je v rámci operativního řešení umožněno, nicméně nenahrazuje požadavek na následně řádně písemné oznámení reklamace, bez kterého nárok na řešení reklamace nevzniká.

#### **4.4. Předání k řešení a doprava reklamovaného zboží**

- 4.4.1. Odběratel určí Dodavateli místo uložení nebo zabudování výrobků a poskytne mu součinnost pro umožnění prohlídky nebo odstranění vad. Odběratel může vrátit reklamované zboží osobně nebo dopravcem na vlastní náklady a nebezpečí zpět do výrobního závodu dodavatele. Zboží z oprávněné reklamace bude opraveno případně vyměněno a zasláno zpět na náklady Dodavatele. Do zboží z neoprávněné reklamace nebude Dodavatelem nijak zasahováno, přičemž Dodavatel vyúčtuje Odběrateli náklady spojené s manipulací zboží a jeho skladováním na závodě Dodavatele, s marným výjezdem reklamačního technika a bude Odběrateli zasláno zpět na jeho náklady.

#### **4.5. Druhy reklamačních případů a způsoby jejich řešení**

- 4.5.1. Omezuje-li nebo zabraňuje-li vada dodaného produktu nebo služby deklarovanému účelu použití, bude Dodavatelem toto opraveno nebo vyměněno.
- 4.5.2. Nebrání-li vada dodaného zboží použití ke stanovenému účelu, může Odběratel požadovat jeho opravu nebo dodání chybějícího.
- 4.5.3. O způsobu uvedení produktu do bezvadného stavu dle technických specifikací rozhoduje Dodavatel. Platí zásada, že Dodavatel má vždy právo vyměnit vadné zboží za bezvadné.
- 4.5.4. V případě požadavku na odstoupení od smlouvy musí Odběratel prokázat závažné a podstatné porušení smlouvy. Po odstoupení od smlouvy musí Odběratel vrátit dodavateli zboží ve stavu, v jakém jej převzal od Dodavatele. Jestliže je tato podmínka nesplnitelná, nárok na odstoupení od smlouvy nevzniká.
- 4.5.5. Odstranění závady svépomocí - pokud Odběratel sám nebo prostřednictvím jiné osoby odstraní závadu, která vznikla nebo se projevila v záruční době, je Dodavatel povinen poskytnout mu finanční nebo jinou náhradu jen tehdy, pokud k tomu dal Odběrateli předem písemně souhlas.
- 4.5.6. V případě vzájemné dohody Dodavatele a Odběratele na rozhodčím ověření vad produktů nezávislým subjektem (akreditovaný orgán) platí ta zásada, že v případě neúspěchu tato zkouška dopadne, ten hradí všechny náklady na tyto zkoušky vynaložené. Podmínkou platnou pro provedení ověření vad nezávislým subjektem, a to za všech okolností je přítomnost zástupce Dodavatele při odběru vzorků ke zkouškám.
- 4.5.7. Pokud bude při přezkoumání reklamovaných produktů zjištěno, že závada vznikla způsobem, který je vyloučen ze záručních podmínek (viz bod nebo pokud se závada na výrobku neprojevuje), může Dodavatel požadovat po Odběrateli úhradu 500,- Kč za každou započatou hodinu vykonané práce technika (doba jízdy technika na místo reklamace a zpět se započítává) a náklady na provoz osobního automobilu ve výši 14,-Kč/km, jakožto kompenzaci škody marným vynaložením nákladů Dodavatele na výjezd vozidla a pověřené osoby.

#### **4.6. Platnost**

- 4.6.1. Tento reklamační řád je platný od 2.1. 2022 do data dalšího vydání a vztahuje se na zboží a služby zakoupené ode dne jeho platnosti. Dodavatel si vyhrazuje právo na jeho změnu.