

Záruka a reklamace

1. Tento reklamační řád (dále též jako RŘ) upravuje práva a povinnosti mezi společností METAPOL spol. s r.o. (na straně jedné jako zhotovitele/prodávajícího) a objednatele/kupujícího (na straně druhé) při uplatňování nároků z odpovědnosti za vady. Vztahuje se na výrobky a služby (dále též souhrnně jako zboží) dodávané společností METAPOL spol. s r.o., se sídlem Pomezí č.p. 478, PSČ 569 71, zapsané v OR u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 2998, IČO: 474 71 255 (dále jako METAPOL nebo jako prodávající). Objednatel/kupující výrobků a služeb společnosti METAPOL je dále v textu těchto RŘ uváděn jako kupující.
2. Platné znění RŘ je publikováno na stránkách www.metapol.cz
3. RŘ je neoddělitelnou součástí všech smluv o dílo nebo o prodeji zboží (dále souhrnně jako smlouvy), uzavíraných METAPOL, přičemž v situaci kdy si strany svoje práva a povinnosti dohodnou v podobě samostatné písemné smlouvy (dále jen jako smlouva), budou v prvé řadě uplatňována ujednání této písemné smlouvy, zatímco ustanovení RŘ budou uplatňována pouze v rozsahu neupraveném ve smlouvě.
4. Strany jsou povinny spolupracovat při vykonávání reklamačních práv, zejména při zabezpečení přístupu k vadnému zboží, předkládání všech potřebných dokumentů a informací nezbytných při uskutečnění nápravy (zejm. technické dokumentace) a umožnit realizaci vybraného způsobu vyřízení uplatněné reklamace.
5. METAPOL nese odpovědnost za zboží v souladu s Občanským zákoníkem s výhradami uvedenými ve smlouvě anebo v RŘ.
6. Kupující je povinen zkontrolovat množství a kvalitu zboží ihned při jeho převzetí.
7. Jakékoliv reklamace je kupující povinen nahlásit METAPOL neodkladně a v písemné formě pod sankcí neplatnosti reklamace. Kupující v rámci nahlášení reklamace uvede údaje identifikující dodané zboží a důvod reklamace, uvede svůj nárok (hodnotu nároku, očekávaný způsob vyřízení reklamace). V případě výběru oprávnění příslušejícího v rámci záruky je kupující povinen doručit METAPOL záruční list.
8. Podmínkou úspěšné reklamace ze strany kupujícího je dodržení následujících pravidel reklamačního řízení:
 - zboží je potřebné skladovat, opatrovat a zpracovávat v souladu se všemi speciálními požadavky, zejména s požadavky technické dokumentace a všeobecně přijatými technickými pravidly,
 - v případě zjištění vady je nutné okamžitě upustit od dalšího zpracování zboží včetně jeho montáže; zboží je potřebné doručit nebo zpřístupnit METAPOL za účelem vykonání prohlídky.
9. Množstevní reklamace vyplývající z nesprávné nakládky zboží, anebo reklamace viditelných vad vzniklých v důsledku přepravy musí být nahlášený kupujícím v písemné podobě ihned po jejich zjištění, nejpozději v den převzetí zboží. V případě takových reklamací je kupující zároveň povinen do dodacího listu uvést poznámku o škodě na zakoupeném zboží (zjištění nedostatečného množství nebo poškození).
10. Reklamace týkající se viditelných vad (např. rozměrové odchylky, kvalita povrchu) jiných, než jak jsou uvedeny výše v odst. 9, musí být nahlášené kupujícím písemnou formou ihned po jejich zjištění, nejpozději do 3 dnů ode dne převzetí zboží, a to pouze tehdy, pokud zboží už nebylo zpracováno nebo namontováno.
11. Reklamace týkající se výrobních vad zboží (kvalitativně skryté vady), jejichž zjištění i přes důkladnou kontrolu nebylo možné zjistit při převzetí zboží, je potřebné předložit METAPOL v písemné formě ihned po jejich zjištění, nejdéle do 3 měsíců ode dne převzetí zboží. Nenahlášení reklamace v termínech uvedených v smlouvě nebo v RŘ, anebo nedodání požadovaných dokumentů pro vyřízení reklamace má za následek ztrátu jakýchkoliv nároků kupujícího z odpovědnosti za vady vůči METAPOL.
12. Kupující je povinen umožnit METAPOL prohlídku reklamovaného zboží, včetně uskutečnění technické kontroly pod sankcí ztráty jakýchkoliv nároků vůči METAPOL.
13. Náklady související s využitím soudního znalce ponese strana určená znalcem jako strana odpovědná za vznik těchto nákladů.
14. V případě uznání reklamace má METAPOL právo volby týkající se konečného vyřízení

reklamace ve vazbě na závažnost vady a náklady s jejím odstraněním spojenými (oprava, výměna zboží za nové anebo vyplacení odškodného určeného METAPOL, to vše s výjimkou záručních oprávnění, pokud byly tyto uvedeny v záručním listu). V případě, že ze strany METAPOL dojde k uznání reklamace, ale METAPOL odmítne provedení opravy, výměny zboží za nové nebo zaplacení odškodného může kupující požadovat snížení kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.

15. Pokud kupující ztíží nebo znemožní způsob vyřízení reklamace zvolený METAPOL, ztrácí vůči METAPOL jakékoliv nároky, a METAPOL bude zbavený jakékoliv odpovědnosti za reklamované vady.

16. Uspokojení nároků kupujícího shora uvedeným způsobem vylučuje možnost domáhat se v budoucnosti dalších kompenzací z titulu reklamované vady, zejména domáhat se náhrady škody.

17. V případě, že METAPOL uzná požadavek kupujícího na výměnu zboží za nepoškozené, je kupující povinen bez dalších výzev vrátit zboží, které je předmětem výměny. V případě, že kupující toto zboží nevrátí ve lhůtě 14 dní ode dne doručení rozhodnutí METAPOL o uznání reklamace, je METAPOL oprávněn pozastavit reklamační řízení. METAPOL má též právo přerušit vyřizování reklamačních nároků kupujícího do doby úhrady všech dlužných závazků a splnění všech jiných povinností kupujícího vůči METAPOL.

18. METAPOL nenes odpovědnost za hospodářské ztráty a ztracené zisky kupujícího. Způsobí-li METAPOL vadným plněním kupujícímu prokazatelně škodu, je jeho odpovědnost za škodu omezena maximálně do výše 10% z ceny dodaného zboží v rámci konkrétní dodávky, ze které škoda vznikla. Jedná se zejména o nepředvídatelné škody vzniklé kupujícímu ze smluvních vztahů s jeho zákazníky.

18. Kupující ztrácí všechna práva na uplatnění jakýchkoliv nároků z titulu vad odebraného zboží od METAPOL, pokud nezkontroloval zboží v momentu jeho převzetí, nebo pokud zboží zkontroloval a zjištěné vady či jiné nesrovnalosti okamžitě nenahlásil METAPOL. Ztráta těchto práv nastává zejména v situaci, kdy kupující zjistil nebo měl zjistit vadu anebo jiné nesrovnalosti, a i přes tuto skutečnost zboží dále zpracoval nebo namontoval.

19. Ve vztazích mezi podnikateli se neuplatní úprava práv z vadného plnění Občanského zákoníku platná pro spotřebitele ani jiná zpříšňující úprava. Práva z vadného plnění je možné uplatnit pouze do uplynutí 3 měsíců ode dne převzetí zboží, není-li v tomto RŘ uvedeno jinak.

20. Záruka se vztahuje výlučně a jen na zboží, ke kterému byl vyhotovený a kupujícímu vydaný samostatný záruční list. Není-li v záručním listě uvedena jiná délka záruční doby, činí záruční doba 6 měsíců ode dne vydání zboží. Záruka nebude prodloužena v případě opravy reklamovaných vad; u zboží vydaného namísto reklamovaného vadného zboží může být písemně poskytnuta nová záruka, přičemž období této nové záruky nebude delší, než období vydání první záruky.

21. METAPOL si vyhrazuje možnost modifikovat technické parametry ve vztahu k údajům uvedeným v prospektech, výkresech a v jiných výrobních materiálech, a to v souvislosti s neustálou modernizací produktů, která zvyšuje užitkové vlastnosti zboží.

22. METAPOL zaručuje, že dodané zboží odpovídá současným technologickým postupům, požadavkům uvedených v příslušných technických normách, jakož i parametrům oboustranně dohodnutých s kupujícím. Ve vztahu ke všem vlastnostem a parametrům zboží je kupující povinen zohlednit obvyklé nebo příslušnými normami stanovené hranice přípustných odchylek (tolerancí).

23. Jakékoliv termíny uvedené v RŘ a ve smlouvě budou vykládány v prospěch METAPOL.

24. Záležitosti, které nejsou upraveny v tomto RŘ, se budou řídit ustanoveními občanského zákoníku.

25. V případě neplatnosti některých ustanovení RŘ v důsledku zavedení odlišných zákonných úprav, nepozbývají zbývající ustanovení tohoto RŘ platnosti.

26. Smluvní strany se výslovně dohodly, že na smlouvy mezi nimi uzavírané se nebudou aplikovat ust. § 1799 a § 1800 NOZ (jejich aplikace se vylučuje). Smlouva je uzavřena jen tehdy, je-li dohoda o celém obsahu smlouvy. Vylučuje se aplikace § 1740 odst. 3 NOZ.

27. METAPOL si vyhrazuje právo využívat informace o investicích, projektových nebo operativních pracích vykonávaných s pomocí produktů anebo technologií METAPOL pro své marketingové účely, včetně informování o takové investici nebo pracích v podobě fotografií anebo v jiné grafické podobě, a umísťovat je ve všech reklamních materiálech METAPOL.

28. METAPOL a kupující se zavazují řešit všechny sporné záležitosti vyplývající z realizace uzavřených smluv smírem. V případě nemožnosti vyřešení sporných záležitostí smírem, se zakládá místní příslušnost soudu pro vyřešení sporu podle sídla METAPOL.