

Reklamační řád pro stomatologické výrobky a práce

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

1. Tento reklamační řád byl zpracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**OZ**“) a je určen pro členy Komory zubních techniků ČR jakožto zhotovitele v právním vztahu se stomatology jakožto objednateli.

Zhotovitel: Stomal, spol. s r.o. (Geologa Pošepného 263, 514 01 Jilemnice, IČ 481 541 64)

(dále jen „**zhotovitel**“) je jako podnikatel v právním vztahu vůči podnikateli, který je členem České stomatologické komory (dále jen „**objednatel**“) při výrobě stomatologických produktů. Tento reklamační řád se vztahuje na vyrobené stomatologické výrobky (dále jen „**výrobek**“), u nichž jsou uplatňována práva objednatele z odpovědnosti zhotovitele za vady výrobku (dále jen „**reklamace**“).

2. Výrobou (zhotovením) stomatologického výrobku se rozumí výroba takové věci na základě předchozí objednávky objednatele, kterou zhotovitel akceptuje a to včetně podmínek, které jsou uvedeny v příslušné nabídce na zhotovení stomatologického výrobku a potvrzené objednatelem písemně, nebo způsobem umožňujícím dálkový přístup (např. emailem).
3. Smluvní vztah mezi objednatelem a zhotovitelem se při výrobě stomatologického výrobku řídí zásadně OZ, s vyloučením ustanovení OZ o spotřebitelích, neboť obě smluvní strany jsou podnikateli ve smyslu ust. § 420 OZ.

II. Záruční podmínky

1. Objednatel je povinen se seznámit s tímto reklamačním řádem. Zadáním zakázky u zhotovitele vyjadřuje souhlas s jeho zněním.
2. Objednatel je povinen bezprostředně při dodání vyrobeného výrobku přezkontrolovat jeho stav, jakož i stav jeho obalu. Objednatel je zejména povinen si ověřit, že výrobek neobsahuje žádné zjevné vady, které je povinen uplatnit u zhotovitele při převzetí výrobku. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí výrobku pouze v případě, kdy výrobek nemůže sloužit svému zamýšlenému účelu, a to bez ohledu na jeho faktické či právní vady (netýká se např. drobných estetických vad). Objednatel je pak povinen výrobek převzít s výhradou vad nebo bez výhrad.
3. V případě výrobku, který nemůže sloužit svému zamýšlenému účelu, sepíše obě strany protokol o vadě výrobku s určením způsobu jeho řešení.
4. Převzetím výrobku ze strany objednatele odpovídá zhotovitel pouze za ty vady výrobku, které měl výrobek v době jeho převzetí. Objednatel je povinen vadu výrobku (neúplný nebo poškozený) uplatnit u zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.
5. V případě, že se po převzetí výrobku objednatelem vyskytnou v záruční době vady výrobku, je objednatel povinen uplatnit svou oprávněnou reklamaci v podobě

uplatnění práv z vadného plnění ve smyslu ust. § 2615 odst. 2 ve spojení s ust. § 2099 a násl. OZ u zhotovitele a sepsat se zhotovitelem protokol o vadě výrobku s určením způsobu jeho řešení. Po uplatnění vadného plnění je objednatel povinen vadný výrobek zhotoviteli předat, nebo s ním po dohodě se zhotovitelem jinak vhodně naložit tak, aby vada výrobku mohla být zhotovitelem řádně přezkoumána.

6. Místem pro uplatnění práv z vadného plnění je vždy sídlo zhotovitele nebo jím určená pobočka.
7. Objednatel je povinen doložit zhotoviteli platnost záruční doby předložením originálu dodacího listu. V případě, že byla u výrobku v minulosti uplatněna jakákoliv vada, je objednatel také povinen doložit zhotoviteli doklad prokazující takovou skutečnost.
8. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění na jednotlivé výrobky a práci zhotovitele je následující:
 - Provizorní fixní náhrady z plastu (C+B, kompozit) – 3 měsíce
 - Plášťová korunka z plastu (C+B, kompozit) – 6 měsíců
 - Frézované (laserem sintrované) kovové konstrukce fixních náhrad – 5 let
 - Fasety fixních náhrad z plastu a kompozitního plastu – 6 měsíců
 - Fasety a opláštění z keramického materiálu – 2 roky
 - Frézované zirkonové konstrukce – 5 let
 - Anatomické keramické korunky a můstky z lithium disilikátu (E.Max Press) – 2 roky
 - Estetické fasety, inlaye, onlaye z keramického materiálu – 6 měsíců
 - Snímatelné náhrady bez kovových prvků, ortodontické aparáty – 6 měsíců
 - Imediátní snímatelné náhrady – 1 měsíc
 - Lité kovové prvky snímatelných náhrad mimo retenčních prvků – 2 roky
 - Retenční prvky snímatelných náhrad- 12 měsíců
 - Oprava plastového těla náhrady, aparátu/ prasklina, zlomený drátěný prvek – 3 měsíce
 - Vypadlý zub z náhrady – 2 roky po odevzdání nové náhrady, 6 měsíců po opravě
 - Rozšíření báze náhrady – 1 měsíc

V ostatních případech je záruční doba šest (6) měsíců ode dne převzetí výrobku, přičemž tato lhůta se vztahuje výhradně na zjevné vady výrobku. Podobně u vad skrytých, které objednatel nebyl objektivně schopen rozpoznat při převzetí výrobku i přes jeho důkladnou prohlídku, činí lhůta dva (2) roky ode dne převzetí výrobku. Objednatel není oprávněn požadovat po zhotoviteli prodloužení výše uvedených lhůt.

9. Zhotovitel má právo délku lhůt uvedených v odstavci 5 tohoto článku upravovat individuálně, a to v závislosti na životnosti výrobku (indikaci a souvislosti, které mohou znamenat prokazatelné riziko poškození výrobku např. bruxismus, komplikovaný skus, absence antagonistů, celkový stav opravované náhrady apod.). Změna lhůty k uplatnění práv z vadného plnění platí pouze v případě, že bude objednatel na tento fakt písemně upozorněn (např. sdělením na dodacím listu).
10. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění se nevztahuje na případy, kdy ke vzniku vady dojde v důsledku jednání pacienta, jako klienta objednatele, nebo objednatele při aplikaci výrobku, a to zejména v těchto případech:
 - a) Výrobek byl poškozen vadnou obsluhou, nebo neodborným či nepřiměřeným zacházením;
 - b) Došlo k mechanickému poškození výrobku;

- c) Poškození výrobku nastalo v důsledku nadměrného zatěžování nebo používáním v rozporu se všeobecnými zásadami k jeho používání (např. dlouhodobě nenacementovaná fixní náhrada);
- d) Poškození výrobku nastalo provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
- e) K poškození výrobku došlo v důsledku jeho úpravy pacientem;
- f) Vada výrobku vznikla nedodržením pokynů k jeho používání a aplikaci stanovených zhotovitelem;
- g) Výrobek byl poškozen přírodními živly nebo vyšší mocí;
- h) Došlo ke změně fyziologických podmínek u pacienta (úbytek sliznice, ztráta antagonistů apod.)

III. Práva vyplývající z vadného plnění

1. Zhotovitel je odpovědný za to, že výrobek při převzetí objednatelem nemá vady a v době, kdy objednatel výrobek převzal:
 - a) má výrobek vlastnosti, které si zhotovitel a objednatel ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které zhotovitel popsal, nebo které objednatel očekával s ohledem na povahu výrobku;
 - b) výrobek se hodí k účelu, který pro jeho použití zhotovitel uvádí nebo ke kterému se výrobek tohoto druhu obvykle používá;
 - c) je výrobek v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a výrobek vyhovuje požadavkům příslušných právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu stanovené záruční doby uvedené v čl. II. odst. 5 reklamačního řádu, má se za to, že výrobek byl vadný již při jeho převzetí.
3. Nemá-li výrobek vlastnosti uvedené v čl. III. odst. 1 reklamačního řádu, může objednatel požadovat v souladu s čl. IV dodání nového výrobku bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze části výrobku, může objednatel požadovat jen výměnu vadné části a není-li to možné, může objednatel od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má objednatel právo na její bezplatné odstranění.
4. Lhůta k uplatnění práv z vadného plnění se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v opravě. V případě neoprávněného uplatnění práv z vadného plnění se lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění neprodlužuje.

IV. Způsob vyřízení uplatnění práv z vadného plnění

1. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je zhotovitel povinen výrobek opravit. Jestliže oprava není možná a povaha vady nebrání obvyklému užívání výrobku, může se objednatel se zhotovitelem dohodnout na přiměřené slevě z ceny výrobku. V případě

akceptace slevy z ceny výrobku není objednatel oprávněn později tuto vadu opětovně u zhotovitele uplatňovat.

2. Při podstatném porušení smlouvy má objednatel právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat odstranění vady dodáním nového výrobku bez vady.
3. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být řádně užíván, je zhotovitel oprávněn vadný výrobek vyměnit u objednatele za výrobek se stejnými nebo podobnými uživatelskými vlastnostmi.
4. Jestliže bylo uplatnění práv z vadného plnění výrobku v zákonné lhůtě vyřízeno výměnou výrobku za nový, je objednatel srozuměn s tím, že záruční doba nezačne běžet znovu.
5. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace objednatelem do dne vyřízení reklamace zhotovitelem. O vyřízení je objednatel informován e-mailem nebo telefonicky, a to na adresu či telefonní číslo, které uvedl při objednávce zhotovení výrobku.
6. Objednatel je povinen opravný výrobek převzít bez zbytečného odkladu do 10 dnů od ode dne kdy byl k jeho vyzvednutí vyzván. V případě, že výrobek není převzat objednatelem nejpozději posledním dnem lhůty, bude zhotovitelem účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 100,- Kč za každý den prodlení.
7. Při výdeji výrobku po vyřízení reklamace je objednatel povinen předložit doklad, na základě kterého byl výrobek přijat do reklamace a zároveň musí zhotoviteli prokázat svoji totožnost.
8. Právo z vadného plnění objednateli nenáleží, pokud objednatel před převzetím výrobku věděl, že výrobek má vadu a výrobek bez výhrad převzal, anebo pokud objednatel vadu výrobku sám způsobil.
9. Zvolený způsob reklamace výrobku dle tohoto článku nemůže objednatel měnit bez souhlasu zhotovitele.

V. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.9.2015. Zhotovitel si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu.
2. V případě, že výrobek byl zhotoven na základě objednávky před 1.9.2015, platí pro účely uplatnění práv z vadného plnění příslušná ustanovení zák. č. 531/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění platném a účinném ke dni akceptace objednávky (uzavření smlouvy o zhotovení stomatologického produktu).

V Jilemnici 29.7.2015



Ing. Michal Heřmánek

www.stomal.cz