

Reklamační řád pro stomatologické výrobky a práce platný pro smlouvy uzavřené od 06.01.2023

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 vztahuje se na právní vztahy mezi zubními technikami jakožto zhotoviteli a stomatology jakožto objednateli.

Zhotovitel **zubní laboratoř Press Dent s.r.o.** (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 „**reklamac**“).

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. email).
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. Podmínky pro uplatnění práva z vadného plnění

1. Objednatel je povinen se po uzavření smlouvy se zhotovitelem seznámit s tímto reklamačním řádem. Uzavřením smlouvy souhlasí objednatel s tím, aby tento reklamační řád upravil předmětnou část smluvního vztahu mezi ním a zhotovitelem.
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, sepiší smluvní 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 skryté 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 originál 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) – 1 měsíc
- Plášťová korunka z kompozitního plastu – 6 měsíců
- Frézované (laserem sintrované) kovové konstrukce fixních náhrad – 2 roky
- Fasety fixních náhrad z kompozitního plastu – 6 měsíců
- Fasety a opláštění z keramického materiálu – 1 roky
- Frézované zirkonové konstrukce – 2 rok
- 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 – 6 měsíců
- Imediátní snímatelné náhrady – 1 měsíc
- Lité kovové prvky snímatelných náhrad mimo retenčních prvků – 2 roky
- Retenční prvky snímatelných náhrad - 6 měsíců
- Oprava plastového těla náhrady, prasklina, zlomený drátěný prvek – 3 měsíce
- Vypadlý zub z náhrady – 2 roky po odevzdání nové náhrady, 1 měsíc po opravě
- Rozšíření báze náhrady – 1 měsíc

V ostatních případech je lhůta k uplatnění vadného plnění šest (6) měsíců ode dne převzetí výrobku, přičemž tato lhůta se vztahuje výhradně na zjevné vady výrobku. 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 zejména 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) Závady vzniklé nedodržením provádění pravidelné údržby nebo závady vzniklé nesprávným použitím či použitím výrobku k jiným účelům než je určen;
- c) Došlo k mechanickému poškození výrobku;
- d) Poškození výrobku nastalo v důsledku nadměrného zatěžování nebo používáním v rozporu se všeobecnými zásadami k jeho používání (např. dlouhodobě nenacementovaná fixní náhrada);
- e) Poškození výrobku nastalo provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
- f) K poškození výrobku došlo v důsledku jeho úpravy pacientem;
- g) Vada výrobku vznikla nedodržením pokynů k jeho používání a aplikaci stanovených zhotovitelem;
- h) Výrobek byl poškozen přírodními živly nebo vyšší mocí;

- i) 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, má takové vlastnosti, které zhotovitel popsal, nebo které objednatel rozumně 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. Právo objednatele z vadného plnění zakládá vada, kterou má výrobek při přechodu nebezpečí škody na objednatele, byť se projeví až později.
3. Objednatel nemá práva z vadného plnění, jedná-li se o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. To neplatí, ujistil-li ho zhotovitel výslovně, že věc je bez vad, anebo zastřel-li vadu listivě.
4. Objednatel věc podle možnosti prohlédne co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jejích vlastnostech a množství.
5. Projeví-li se vada v průběhu stanovené záruční doby uvedené v čl. II. odst. 8 reklamačního řádu, má se za to, že výrobek byl vadný již při jeho převzetí.
6. 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.
7. 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
 - a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci
 - b) na odstranění vady opravou věci
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy
3. Při dodání nové věci vrátí objednatel zhotoviteli na jeho náklady věc původně dodanou. Objednatel nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li výrobek vrátit v tom stavu, v jakém jej obdržel, to neplatí v případě, že došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo použil-li objednatel věc ještě před objevením vady.

4. Jde-li o nepodstatné porušení smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
5. 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.
6. Jestliže bylo uplatnění práv z vadného plnění výrobku v zákonné době vyřízeno výměnou výrobku za nový, je objednatel srozuměn s tím, že zákonná doba pro vytknutí vad nezačne běžet znovu.
7. 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.
8. Objednatel je povinen opravený výrobek převzít bez zbytečného odkladu do 10 dnů 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.
9. Objednatel nemá právo požadovat po zhotoviteli náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vad.
10. 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.
11. 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.
12. 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 06.01.2023. Zhotovitel si vyhrazuje právo na změnu tohoto reklamačního řádu.
2. V případě, že výrobek byl zhotoven na základě objednávky před 06.01.2023, platí pro účely uplatnění práv z vadného plnění příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a reklamační řád, ve znění platném a účinném ke dni akceptace objednávky (uzavření smlouvy o zhotovení stomatologického produktu).

 **PressDENT**
zubní laboratoř
Markova 10, Praha 5, 158 00 - IČO: 24187232
tel: 225 315 749, 739 00 15 19
pressdent@seznam.cz, www.pressdent.cz

Podpis zhotovitele.....

Svým podpisem objednatel souhlasí s celým zněním tohoto reklamačního řádu.

Datum:

Podpis objednatele.....