

REKLAMAČNÍ ŘÁD VÝROBCE

Vymezení pojmů

Standardní vlastnosti výrobků jsou pevné i volitelné parametry týkající se materiálového složení a vzhledu výrobků, které deklaruje výrobce obecně v tomto reklamačním řádu a v Technických dodacích podmínkách (dále jen TDP) jednotlivých výrobků. Dále jsou to parametry volitelné kupujícím v objednávce týkající se množství, provedení a rozměrů výrobků, jejich orientace a materiálu použitého k jejich výrobě.

Vady jsou všechny odchylky od standardních vlastností výrobků prodávajícího.

Funkční vady jsou odchylky od standardních vlastností, které brání řádnému užívání výrobku.

Vzhledové vady jsou odchylky od standardních vlastností, které nebrání řádné funkci výrobku.

Zjevné vady jsou odchylky od standardních vlastností, na které může kupující uplatnit reklamaci do podpisu Dodacího listu nebo do podpisu předávacího protokolu po prohlídce zboží.

Skryté vady jsou odchylky od standardních vlastností, na které může kupující uplatnit reklamaci do uplynutí záruční doby výrobku.

Reklamační protokol je záznam (formulář) prodávajícího, ve kterém je kupující povinen zaznamenat každou reklamaci výrobku a předat ji prodávajícímu.

1.0 Obecné vymezení standardních vlastností výrobku

1.1 Použitý materiál (dřevo v různých podobách) je věcně v souladu s TDP a jeho kvalita je v souladu s příslušnou českou státní normou. Výrobce deklaruje, že výrobky jsou vyrobeny z přírodního materiálu, jehož charakteristickou vlastností jsou barevné odchylky a způsobené rozdílnosti v kresbě dřeva způsobené různými faktory růstu v různých lokalitách a z tohoto důvodu se tyto rozdílnosti u jednotlivých výrobků i jejich částí nepovažují za vadu a nemohou být předmětem reklamace. Zvláště pak toto pravidlo platí u materiálu Meranti a Merbau.

1.2 Povrchová úprava je věcně v souladu s TDP a platným vzorníkem povrchové úpravy výrobků, který kupující obdržel (zhlédl) od prodávajícího a odsouhlasil. Kvalita povrchové úpravy (její shoda nebo odchylky od vzorníku) se posuzuje pohledem ze vzdálenosti 2,5 m a pod úhlem 45° při normálním denním nebo obvyklém nočním osvětlení.

1.3. Na povrchu výrobku nesmí být žádné viditelné praskliny, rýhy ani škrábance a nesmí se na něm vyskytovat místa zjevně drsná (nevybroušená po prvním nánosu laku nebo barvy), neopatřená lakem nebo barvou, nebo místa se zatečeným lakem nebo barvou. Drobné bublinky u pórovitého materiálu meranti a dub nejsou vadou.

1.4 Množství výrobků, jejich orientace, rozměry, použitý materiál, povrchová úprava a doplňky jsou věcně a množstevně v souladu s objednávkou.

2.0 Reklamační řízení

2.1 Zjevné, funkční a vzhledové vady (např. vady množství výrobků, kompletnost dodávky, zjevné poškození, záměna zboží, provedení) je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti dnů od převzetí zboží, jinak může jeho nárok na vyřízení reklamace v souladu s § 428 Obchodního zákoníku zaniknout.

2.2 Skryté vady může kupující reklamovat po dobu záruční lhůty zboží, která trvá 60 měsíců ode dne dodání, pokud u jednotlivých výrobků nebo jejich částí není uvedeno jinak. Záruční lhůta pro jednotlivé části kování výrobků a na transparentní silikon je 24 měsíců, na barevný silikon se záruka nevztahuje vůbec. Při určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických a výrobních norem prodávajícího a z platných ČSN, EN a dalších souvisejících norem. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení, nesprávného používání, neodbornou údržbou, nedodržením zásad správné péče o výrobky a nedostatečným větráním, zaviněním dalších osob, krádeží nebo vyšší mocí.

2.3 V případě uznání reklamace prodávajícím sjedná kupující s prodávajícím přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace maximálně však 30 dní. Jestliže prodávající neodstraní vadu v přiměřené lhůtě, může kupující požadovat slevu z kupní ceny nebo výměnu vadného zboží.

2.4 Reklamací uplatňuje kupující vždy písemnou formou na stanoveném formuláři prodávajícího, ve kterém přesně popíše vadu a specifikuje svůj požadavek a předá jej odpovědnému zástupci prodávajícího v jeho provozovně.

2.5 Okamžikem doručení reklamace prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení a do pěti dnů od tohoto okamžiku dohodne prodávající jeho průběh – způsob vyřízení reklamace.

2.6 Kupující je v případě reklamace povinen umožnit prodávajícímu kontrolu nebo převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou.

2.7 Proávající se může zprostit odpovědnosti za vady zboží za podmínek uvedených v §423 Obchodního zákoníku.

2.8 Proávající dále neodpovídá za vady vzniklé nesprávnou montáží, skladováním nebo používáním zboží (např. v prostředí, jehož relativní vlhkost výrazně přesahuje 50%).

2.9 Kupující odpovídá za škody a náklady, které by vznikly prodávajícímu neoprávněnou reklamací.

2.10 Případné slevy vyrovnání za škody vzniklé kupujícímu vadným zbožím nebo prodávajícímu neoprávněnou reklamací budou poukázány druhé straně do čtrnácti dnů od uzavření reklamace formou dobropisu.

Ve Svatém Štěpánu

dne

Za prodávajícího

výrobce Za kupujícího - objednatele