

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Reklamačný poriadok upravuje podmienky a priebeh vybavovania reklamácií tovaru spoločnosti TRACHEA, a.s., IČO: 63485079, DIČ: CZ 699004420, so sídlom Vinařská 580/17a, 603 00 Brno – Pisárky, prevádzka Tovární 1209, 769 01 Holešov, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Krajským súdom v Brne, oddiel B, vložka 6797.

2. Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti TRACHEA, a.s.

3. Uzatvorením zmluvy o dielo objednávateľ potvrdzuje, že sa zoznámil s týmto Reklamným poriadkom, súhlasí s ním a prijíma ho.

4. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku majú prednosť pred ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok a Technických podmienok – organizačných manuálov (ďalej tiež „VOP“ a „TP“). Ak nie je určitá otázka upravená týmto Reklamačným poriadkom, postupuje sa podľa VOP a TP. Ak nie je táto otázka upravená ani VOP a TP, postupuje sa v súlade s platnými a účinnými právnymi predpismi.

5. Nad rámec zákonnej zodpovednosti za chyby upravenej zákonom č.89/2012 Zb., občiansky zákonník, poskytuje zhotoviteľ objednávateľovi záruku za akosť tovaru podľa podmienok upravených v tomto reklamačnom poriadku.

6. Zhotoviteľ zodpovedá objednávateľovi za chyby, ktoré má tovar pri prevzatí a za chyby, ktoré sa vyskytnú alebo prejavia na tovare v záručnej dobe:

- a) 24 mesiacov od prevzatia tovaru objednávateľom na fóliované dvierka Trachea,
- b) sedem rokov od prevzatia tovaru objednávateľom na skryté chyby fóliovaných dvierok Trachea, pričom skrytou chybou je delaminácia fólie
- c) päť rokov na odlepenie hrany na akrylátových dvierkach T.acrylic
- d) 24 mesiacov od prevzatia tovaru objednávateľom na ostatné výrobky Trachea.

7. V prípade, že objednávateľ prevzal tovar spôsobom uvedeným v bode IV. ods.5 písm. b) a c) VOP, začína záručná doba plynúť od doručenia tovaru na miesto určenia.

8. Objednávateľ je povinný ihneď po prevzatí tovaru skontrolovať správnosť dodaných položiek, ich množstvo, akosť, vyhotovenie a viditeľné poškodenie. Ak objednávateľ z objektívnych dôvodov nemôže vykonať kontrolu tovaru ihneď, je povinný ju vykonať najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru.

9. V prípade osobného prevzatia tovaru je objednávateľ povinný zistené chyby zaznamenať do dodacieho listu, ktorý potvrdí zhotoviteľ. V rámci prevzatia tovaru sa uznávajú iba tie chyby, ktoré boli zaznamenané v dodacom liste.

10. V prípade dodania tovaru dopravcom je objednávateľ povinný chyby zistené podľa bodu 8. tohto Reklamačného poriadku oznámiť písomne na adresu prevádzky alebo elektronicky na adresu objednavky@trachea.cz zhotoviteľovi, a to najneskôr do 48 hodín od prevzatia tovaru. V rámci prevzatia tovaru sa uznávajú iba tie chyby, ktoré boli oznámené podľa prvej vety v tomto bode.

11. V prípade porušenia povinností objednávateľa uvedených v bode 9. a 10. Reklamačného poriadku si nemôže objednávateľ uplatniť záručné práva za akosť, ak ide o chyby, ktoré musel zistiť pri vynaložení maximálnej obozretnosti pri prehliadke tovaru po jeho prevzatí.

12. Ustanovenia bodu 9. a 10. Reklamačného poriadku sa nevzťahujú na chyby, ktoré sa prejavili neskôr v záručnej dobe a ktoré objednávateľ nemohol zistiť ani pri vynaložení maximálnej obozretnosti pri prehliadke tovaru podľa bodu 9. a 10. Reklamačného poriadku.

13. Objednávateľ je povinný tovar užívať v súlade s opisom výrobku, návodom na jeho použitie, návodom na údržbu a TP. V prípade porušenia tejto povinnosti nevznikajú objednávateľovi práva zo záruky za akosť tovaru.

14. Objednávateľ je povinný uplatniť si práva zo záruky za akosť u zhotoviteľa písomne bez zbytočného odkladu po zistení chyby tovaru. Písomné uplatnenie reklamácie musí obsahovať:

- a) označenie objednávateľa,
- b) konkrétny opis zistenej chyby,
- c) zvolené právo podľa čl.19 Reklamačného poriadku,

Na písomné uplatnenie reklamácie sa musia priložiť tieto doklady:

- a) faktúra alebo paragon
- b) dodací list.

15. Objednávateľ je povinný reklamovaný tovar vrátiť zhotoviteľovi v neporušenom stave, bez jeho popisovania, označovania a bez otvorov. To sa netýka reklamácií chýb tovaru, ktoré nebolo možné zistiť ani pri vynaložení maximálnej obozretnosti podľa bodu 9. a 10. Reklamačného poriadku a ktoré sa prejavili neskôr pri užívaní tovaru, a ďalej skrytých chýb materiálu, z ktorého bol tovar vyrobený a ktoré sa prejavili samovoľne neskôr. Objednávateľ je povinný dopraviť reklamovaný tovar na svoje náklady na miesto

vybavovania reklamácií. Na obale tovaru zaslaného na reklamáciu je objednávateľ povinný vyznačiť viditeľným spôsobom, že ide o reklamáciu, a to uvedením výrazu „REKLAMÁCIA“ na obale tovaru. Objednávateľ je povinný tovar dôkladne zabezpečiť, aby pri jeho preprave nedošlo k jeho ďalšiemu poškodeniu. Zhotoviteľ nezodpovedá za poškodenie tovaru vzniknuté pri jeho preprave.

16. Miestom na vybavovanie reklamácií je prevádzka zhotoviteľa: **Trachea, a.s., Tovární 1209, 769 01 Holešov.**

17. Ak nie je možné reklamovaný tovar dopraviť na miesto vybavovania reklamácií podľa bodu 15. Reklamačného poriadku z dôvodu, že by to spôsobilo objednávateľovi značné ťažkosti, alebo ide o zamontovaný tovar alebo tovar, ktorý tvorí súčasť nehnuteľnosti, posúdi zhotoviteľ na základe vzájomnej dohody s objednávateľom reklamovanú chybu na mieste, kde sa reklamovaný tovar nachádza alebo iným dohodnutým spôsobom. Objednávateľ je povinný v tomto prípade poskytnúť zhotoviteľovi nevyhnutnú spoluprácu pri takomto spôsobe vybavovania reklamácie.

18. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu do 30 dní od prevzatia reklamovaného tovaru alebo od posúdenia tovaru v súlade s bodom 17. Reklamačného poriadku.

19. Objednávateľ je povinný si pri uplatnení reklamácie zvoliť, aké právo uplatňuje. Objednávateľ má tieto práva:

- a) v prípade nepodstatných chýb, ktoré je možné odstrániť ich opravou:
 - na bezplatné a riadne odstránenie chyby. Ak zhotoviteľ neodstráni chybu včas, má následne právo na primeranú zľavu z ceny diela.
- b) v prípade nepodstatných chýb, ktoré nebránia užívaniu diela a ktoré nie je možné odstrániť ich opravou:
 - na primeranú zľavu z ceny diela
- c) v prípade podstatných chýb, t.j. chýb, ktoré nie je možné odstrániť ani ich opravou a ktoré zabraňujú riadnemu užívaniu tovaru ako tovaru bez chýb:
 - na odstránenie chyby dodaním novej veci bez chýb,
 - na poskytnutie primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - na odstúpenie od zmluvy.

20. Voľbu uskutočnenú podľa bodu 19. Reklamačného poriadku môže objednávateľ zmeniť iba s písomným súhlasom zhotoviteľa.

21. Ak objednávateľ neoznámí chybu tovaru včas podľa tohto Reklamačného poriadku, alebo nezvolí, aké právo si v súlade s čl. 19 Reklamačného poriadku uplatňuje, má objednávateľ právo iba na odstránenie chyby tovaru alebo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

22. Nároky objednávateľa zo záruky za akosť poskytované podľa tohto Reklamačného poriadku zanikajú:

- a) porušením povinností objednávateľa stanovených v tomto Reklamačnom poriadku, VOP a ďalších dokumentov, ktoré tvoria neoddeliteľnú súčasť VOP,
- b) uplynutím záručnej doby podľa čl. 6 Reklamačného poriadku,
- c) poškodením tovaru pri preprave,
- d) poškodením tovaru v dôsledku živelných pohromy, poveternostnými vplyvmi alebo násilným poškodením,
- e) poškodením tovaru zodpovedajúcim opotrebeniu pri jeho bežnom používaní,
- f) uskladnením tovaru objednávateľom v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojej teplote, prašnosťou, vlhkosťou alebo mechanickými vplyvmi povahy výrobku,
- g) poškodením tovaru jeho nadmerným zaťažovaním alebo používaním tovaru v rozpore s opisom výrobku, návodom na jeho použitie, návodom na údržbu a TP alebo všeobecnými zvyklosťami,
- h) poškodením tovaru neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- i) ak došlo k dodatočným zásahom do tovaru, za dodatočný zásah do tovaru sa považuje aj odstránenie ochranného hologramu, ktorý preukazuje pôvod tovaru.

23. V prípade zmluvnej dohody, že tovar, ktorý tvorí predmet zmluvy uzavretej medzi objednávateľom a zhotoviteľom, je tovar II. akosti, a z tohto dôvodu bola dohodnutá nižšia cena tohto tovaru, sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola táto nižšia cena dohodnutá.

24. Zodpovednosť zhotoviteľa zo záruky za akosť tovaru sa nesmie zamieňať s dobou bežnej životnosti tovaru. Bežnou životnosťou tovaru je doba, počas ktorej je tovar pri jeho správnom užívaní, ošetrovaní a manipulácii spôsobilý slúžiť svojmu účelu. Ak je doba bežnej životnosti tovaru kratšia ako záručná doba uvedená v bode 6 Reklamačného poriadku, končí záručná doba uplynutím doby bežnej životnosti tovaru.

25. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 1.5.2016 a ruší sa ním predchádzajúci Reklamačný poriadok zo dňa 1.1.2014.