

Reklamacie jsou - podobně jako objednávky zboží - přijímány pouze písemně. Při reklamaci zboží je požadován popis reklamovaného výrobku (dle dodacího listu), popis reklamované vady a doložení čísla zakázky nebo faktury, na jehož základě bylo zboží vyráběno nebo dodáno. Nově vyrobené reklamované zboží je opět fakturováno (požadavek vyplývající z platných zákonů ČR) a v případě uznání reklamacie je na tuto fakturu proveden dobropis. Na toto zboží se vztahují veškeré podmínky jako při základní dodávce včetně nové záruky. Stran dotazů na podrobnosti, podmínky a průběh reklamaci odkazujeme na platný Reklamační řád Trachea.

Vždy se snažíme o dosažení vysoké kvality a užitnosti dodávaného zboží. Absolutní úspěšnosti ovšem nedosáhneme, protože chyby patří k člověku. Reklamacie zboží se řídí reklamačním řádem, který je příkládán k dokladům s dodávaným zbožím. Pokud není možné uplatnit pravidla Reklamačního řádu, je postupováno podle obchodního zákoníku. Firma Trachea se v každém případě snaží o vyřizování reklamaci korektním způsobem a ke spokojenosti zákazníka.

Uzavřením smlouvy v souladu s bodem II. VOP se objednatel a zhotovitel prokazatelně dohodli, že objednatel akceptuje následující odlišnosti od ustanovení příslušných technických norem, a tedy vlastností obvyklých, deklarovaných těmito technickými normami. Tyto odlišné vlastnosti nejsou v rozporu s bezpečným užitím zboží a mají pouze charakter odlišného provedení od vlastností obvyklých vlivem použitých materiálů nebo vyplývající z možné technologické dosažitelnosti. Při určování oprávněnosti reklamacie se vychází z technických a výrobních norem Trachea, a. s. vypracovaných na podkladě platných doporučených technických norem [zákon č. 22 / 1997 Sb.].

Vzhled, odstín a kvalita povrchu zboží se posuzují pod úhlem 0 - 90° ze vzdálenosti 250 - 750 mm při běžném osvětlení jako plochy „C“ dle ČSN 91 0272. Hrany jsou posuzovány stejně jako plochy „E“ dle ČSN 91 0272. Výskyt drobných defektů na ploše se připouští do stupně hodnocení množství $m = 1$, velikosti $g = 1$ (ojedinělý výskyt defektů nenarušující celkový vzhled, pouhým okem neviditelné) dle hodnocení ČSN 91 0272 a ČSN 91 0102.

Výskyt „pomerančové kůry“ a kopírování podkladu na boční ploše (dále jen hranách) fóliovaných dvířek (defekty na hranách) nejsou projevem a předpokladem možnosti delaminace, ale technologickou nutností danou charakterem použitých materiálů. Kopírování podkladu formou viditelné rýhy, způsobené shlukem lepidla na vláknech středové, méně husté nosné MDF desky na hranách je nutným projevem použité technologie a nelze jej, zejména v kombinaci matné či lesklé UNI fólie, považovat za vadu nebo předpoklad delaminace. Změny rovinnosti, způsobené nástrojem v hraně, však přípustné nejsou.

Výskyt defektů na hranách se připouští do stupně hodnocení množství $m = 3$, velikosti $g = 3$, (zřetelně viditelné, největšího rozměru 0,5 až 1 mm, výskyt defektu s nízkou zaplnitelností plochy), ojedinělý výskyt velikosti $g = 5$ je přípustný v četnosti max. 5 ks na 1 m hrany (největší rozměr 10 mm, plocha 78,5 mm² jednoho defektu). Rozdíly v barvě, dekoru, lesku ap. pro plochy „C“ nejsou přípustné. Změna barevného odstínu na přechodu plochy a hrany je způsobena používáním tažné fólie a nelze jí, zejména u UNI barev, zabránit a tudíž i považovat za vadu.

Rozdíly v barvě u dodatečné úpravy patina jsou způsobeny vlivem časové expozice UV zářením. Jde o přirozenou vlastnost daných materiálů i přes použití UV filtrů. Výskyt barevné nestálosti je součástí této úpravy. Proto takto vzniklé barevné odlišnosti nelze reklamovat a při ev. doobjednání je nutno předem projednat barevnou povahu požadované úpravy patina (individuální ujednání se zhotovitelem). Případné rozpory mezi barevnou povahou vzorků u dodavatelů, barevnou povahou nově dodaného zboží a časově odlišnou původní dodávkou nelze uznat jako vadu, pokud nedošlo k ujednání o barevné povaze výrobku se zhotovitelem.

Veškeré zboží, které je vráceno k reklamaci, musí být náležitě očištěné od všech nečistot, zbytků jídel, atd., jinak nebude převzato. Za případné čištění a dočištění zboží bude účtován poplatek dle aktuálního ceníku.

Záruční doba

Trachea, a.s. poskytuje záruční dobu 24 měsíců od převzetí zboží objednatelem na všechny produkty, rozšířenou na fóliovaná dvířka T.classic - 7 let od převzetí zboží objednatelem na skryté vady, přičemž skrytou vadou se rozumí delaminace fólie a akrylátová dvířka T.acrylic - 5 let na odlepení hrany.

Upozornění: Technické podmínky – organizační manuály a Reklamační řád jsou nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek, dále jen VOP. Smluvní strany mohou změnit, vyloučit či doplnit některá ustanovení těchto VOP pouze písemnou dohodou obou smluvních stran, přičemž ostatní ustanovení VOP zůstávají pro smluvní strany nadále v platnosti.