

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Reklamační řád upravuje podmínky a průběh vyřizování reklamací zboží společnosti TRACHEA WOOD, a.s., IČ: 19807899, DIČ: CZ 19807899, se sídlem Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3 Žižkov, provozovna Tovární 1209, 769 01 Holešov, vedená u Městského soudu v Praze v oddílu B, vložka 28426.
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek TRACHEA WOOD, a.s.
3. Uzavřením smlouvy o dílo objednatel potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, souhlasí s ním a přijímá jej.
4. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu mají přednost před ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek a Technických podmínek- organizačních manuálů (dále také „VOP“ a „TP“). Není-li určitá otázka upravena tímto Reklamačním řádem, postupuje se podle VOP a TP. Není-li tato otázka upravena ani VOP a TP, postupuje se v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.
5. Nad rámec zákonné odpovědnosti za vady upravené zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, poskytuje zhotovitel objednateli záruku za jakost zboží za podmínek upravených v tomto reklamačním řádu.
6. Zhotovitel odpovídá objednateli za vady, které má zboží při převzetí, a za vady, které se vyskytnou nebo projeví na zboží v záruční době:
 - a) 24 měsíců od převzetí zboží objednatelem na foliovaná dvířka Trachea,
 - b) sedmi let od převzetí zboží objednatelem na skryté vady foliovaných dvířek Trachea, přičemž skrytou vadou se rozumí delaminace fólie
 - c) pěti let na odlepení hrany u akrylátových dvířek T.acrylic
 - d) 24 měsíců od převzetí zboží objednatelem na ostatní zboží Trachea.
7. V případě, že objednatel převzal zboží způsobem uvedeným v bodu IV. ods.5 písm.b) a c) VOP začíná záruční doba běžet od doručení zboží do místa určení.
8. Objednatel má povinnost ihned po převzetí zboží zkontrolovat správnost dodaných položek, jejich množství, jakost, provedení, úplnost a viditelné poškození. Pokud objednatel z objektivních důvodů nemůže kontrolu zboží provést ihned, má povinnost jej provést nejpozději do 48 hodin od převzetí zboží.
9. V případě osobního převzetí zboží je objednatel povinen zjištěné vady zaznamenat v dodacím listu potvrzeném zhotovitelem. Má se za to, že zboží mělo při převzetí pouze ty vady, které jsou vyznačeny v dodacím listu.
10. V případě dodání zboží dopravcem je objednatel povinen vady zjištěné podle bodu 8. tohoto reklamačního řádu oznámit písemně na adresu provozovny nebo elektronicky na adresu objednavky@trachea.cz zhotoviteli, a to nejpozději do 48 hodin od převzetí zboží. Má se za to, že zboží mělo při převzetí pouze vady oznámené podle věty první tohoto bodu.
11. V případě porušení povinností objednatele uvedených v bodu 9. a 10. Reklamačního řádu nemá objednatel práva ze záruky za jakost, jedná-li se o vady, které musel při vynaložení obvyklé péče poznat při prohlídce zboží po jeho převzetí.
12. Ustanovení bodu 9. a 10. reklamačního řádu se nevztahuje na vady, které se projeví později v záruční době a které objednatel nemohl ani s vynaložením řádné péče při prohlídce zboží podle bodu 9. a 10. Reklamačního řádu zjistit.
13. Objednatel má povinnost zboží používat v souladu s popisem výrobku, návodem pro použití výrobku, návodem na údržbu výrobku a TP. V případě porušení této povinnosti nevznikají objednateli práva ze záruky za jakost zboží.
14. Objednatel je povinen uplatnit práva ze záruky za jakost u zhotovitele písemně bez zbytečného odkladu po zjištění vady zboží. Písemné uplatnění reklamace musí obsahovat:
 - a) označení objednatele,
 - b) konkrétní popis zjištěné vady,
 - c) zvolené právo dle čl.19 Reklamačního řádu,K písemnému uplatnění reklamace musí být přiloženy tyto doklady:
 - a) faktura nebo paragon
 - b) dodací list.
15. Objednatel je povinen reklamované zboží vrátit zhotoviteli v neporušeném stavu, bez jeho popisování, označování a bez otvorů. To se netýká reklamací vad zboží, které nebylo možno i při vynaložení řádné péče zjistit podle bodu 9. a 10. Reklamačního řádu, a které se projeví později při užívání zboží, a dále skrytých vad materiálu, ze kterého bylo zboží vyrobeno, a které se projeví samovolně později. Objednatel je povinen reklamované zboží dopravit na své náklady do místa vyřizování reklamací. Na obalu zboží zaslaného k reklamaci je objednatel povinen vyznačit viditelným způsobem, že se jedná o reklamaci, a to uvedením výrazu „REKLAMACE“ na obalu zboží. Objednatel je povinen zboží důkladně zabezpečit, aby nedošlo při jeho přepravě k jeho dalšímu poškození. Zhotovitel neodpovídá za poškození zboží vzniklé jeho přepravou.

16. Místem vyřizování reklamací je provozovna zhotovitele: **Trachea Wood, a.s., Tovární 1209, 769 01 Holešov.**

17. Není-li možné reklamované zboží dopravit do místa vyřizování reklamací dle bodu 15. reklamačního řádu proto, že by to činilo objednateli značné obtíže, nebo se jedná o zboží zamontované nebo zboží, které tvoří součást nemovitosti, posoudí zhotovitel na základě vzájemné dohody s objednatelem reklamovanou vadu v místě, kde se reklamované zboží nachází nebo jiným dohodnutým způsobem. Objednatel je povinen v tomto případě poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost při takovém vyřizování reklamací.

18. Prodávající je povinen vyřídit reklamaci do 30-ti dnů od převzetí reklamovaného zboží nebo od posouzení zboží v souladu s bodem 17. Reklamačního řádu.

19. Objednatel má povinnost při uplatnění reklamací zvolit, jaké právo uplatňuje. Objednatel má tato práva: a) v případě nepodstatných vad, které je možno odstranit jejich opravou:

- na bezplatné a řádné odstranění vady. Neodstraní-li zhotovitel vadu včas, má následně právo na přiměřenou slevu z ceny díla. b) v případě nepodstatných vad, které nebrání užívání díla a které není možno odstranit jejich opravou:

- na přiměřenou slevu z ceny díla

c) v případě podstatných vad, tj. vad, které není možné odstranit jejich opravou a které brání řádnému užívání zboží jako zboží bez vad:

- na odstranění vady dodáním nové věci bez vad,

- na poskytnutí přiměřené slevy z ceny zboží,

- na odstoupení od smlouvy.

20. Volbu provedenou podle bodu 19. Reklamačního řádu může objednatel změnit pouze s písemným souhlasem zhotovitele.

21. Neoznámí-li objednatel vadu zboží včas podle tohoto Reklamačního řádu, nebo ne zvolí-li, jaké právo v souladu s čl. 19 Reklamačního řádu uplatňuje, má objednatel právo pouze na odstranění vady zboží nebo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

22. Nároky objednatele ze záruky za jakost poskytované podle tohoto reklamačního řádu zanikají:

a) porušením povinností objednatele stanovených v tomto Reklamačním řádu, VOP a dalších dokumentů, které jsou nedílnou součástí VOP,

b) uplynutím záruční doby dle čl. 6 Reklamačního řádu,

c) poškozením zboží při přepravě,

d) poškozením zboží v důsledku živelní pohromy, povětrnostními vlivy či násilným poškozením,

e) poškozením zboží odpovídající opotřebení při jeho obvyklém používání,

f) uskladněním zboží objednatelem v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými či mechanickými vlivy povaze výrobku,

g) poškozením zboží jeho nadměrným zatěžováním a nebo používáním zboží v rozporu s popisem výrobku, návodem pro použití výrobku, návodem na údržbu výrobku a TP nebo všeobecnými zvyklostmi

h) poškozením zboží neodborným zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží,

i) došlo-li k dodatečným zásahům do zboží, za dodatečný zásah do zboží se považuje i odstranění ochranného hologramu, jež prokazuje původ zboží.

23. V případě smluvního ujednání, že zboží, které je předmětem smlouvy uzavřené mezi objednatelem a zhotovitelem, je zboží II. jakosti, a z toho důvodu byla ujednána nižší cena tohoto zboží, se záruka nevztahuje na vady, pro které byla tato nižší cena ujednána.

24. Odpovědnost zhotovitele ze záruky za jakost zboží nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží. Obvyklou životností zboží se rozumí doba, po kterou je zboží při jeho správném užívání, ošetřování a správné manipulaci, způsobilé sloužit svému účelu. Je-li doba obvyklé životnosti zboží kratší než záruční doba uvedená v bodě 6 Reklamačního řádu, končí záruční doba uplynutím doby obvyklé životnosti zboží.

25. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.5.2016 a ruší se jím předchozí Reklamační řád ze dne 1.1.2014.