

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Upravující závazkové vztahy mezi **MAND CZ s r.o.** a jiným podnikatelem

## I. Vady dodávky

1/ Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje jim potvrzený rozsah objednávky, jejímž prostřednictvím kupující zboží objednal. Zboží musí být zabaleno a opatřeno pro přepravu způsobem obvyklým pro takové zboží v obchodním styku, není-li po domluvě v objednávce specifikován jiný druh balení.

2/ Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci, v záruční době. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo na vady vzniklé neautorizovanou instalací nebo užíváním, které není v souladu se skladovacími podmínkami a podmínkami pro užívání.

3/ Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího v okamžiku převzetí zboží od prodávajícího. Jestliže je prodávající nucen podle pokynu odběratele předat zboží dopravci, který zajišťuje dopravu kupujícímu, přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího v okamžiku jeho předání dopravci.

4/ Škoda na zboží vzniklá po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nezbavuje kupujícího povinnosti zaplatit kupní cenu zboží. Výjimkou je pouze případ, kdy ke škodě došlo z důvodu porušení povinností prodávajícího.

5/ Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu.

6/ Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

7/ Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady či dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny. Pokud nelze odstranit vady výše uvedenými způsoby, má právo odstoupit od smlouvy.

8/ Prodávající neodpovídá za vady zboží, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět, ledaže by se vady týkaly vlastnosti zboží, které zboží mělo mít podle smlouvy.

9/ Kupující je povinen prohlédnout zboží podle možností co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží, přičemž se přihlédne k povaze zboží. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo nezařídí, aby bylo prohlédnuto v době přechodu nebezpečí škody na zboží, nemůže uplatnit nároky z vad, které by byly zjistitelné při této prohlídce.

10/ Neoznámí-li kupující vady věci včas, pozbývá právo na odstoupení od smlouvy.

## II. Posuzování vad

1/ Při určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických a výrobních norem **jednotlivých výrobců** vypracovaných na podkladně platných norem ČSN EN a dalších.

2/ Vzhled, odstín, kvalita laku dveří, zárubní, skříní a dalších komponentů se posuzují z kolmé vzdálenosti 1,6 metru při běžném osvětlení. U kování se záruka vztahuje na funkčnost kování a skryté vady povrchu.

3/ Vzhled, odstín, povrchové úpravy se posuzují při běžném osvětlení. U dýhovaných a masivních dveří, zárubní a dalších komponentů je použito výhradně přírodních materiálů, proto je povolena barevná odlišnost, barevné skvrny a barevné záběhy dle druhu dřeviny i kombinovaná skladba sesazenky, neboť se jedná o charakteristické vlastnosti dřeva. Tyto rozdíly nejsou vadou zboží, ale důkazem pravosti.

4/ Při posuzování vad, jež mohou vzniknout porušením skladovacích podmínek a podmínek pro užívání, bude prodávající požadovat postup, kterým bude prokázáno, že výrobek byl skladován, instalován a užíván v souladu s podmínkami pro užívání a podmínkami pro skladování. Toto se týká zejména dodržení parametrů teploty, relativní vlhkosti vzduchu a vlhkosti zdiva a omítek při instalaci a následném provozu výrobku.

## III. Průběh reklamačního řízení

1/ Reklamace musí být podána vždy písemně v kterékoliv provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytované služby, případně i v sídle nebo místě podnikání.

2/ V reklamaci musí kupující uvést:

- Obchodní firmu
- IČO
- Datum a místo plnění dodávky (číslo dodacího listu, číslo daňového dokladu, číslo objednávky)
- Počet a druh reklamovaného zboží
- Popis zjištěných závad, případně fotodokumentace nebo jiné ověření reklamované vady
- Podpis kompetentního zástupce kupujícího a datum odeslání reklamace
- V případě, že zboží nebylo namontováno prodávajícím (Mand CZ s r.o.) nebo jim pověřenou montážní firmou je kupující povinen doložit také:
  - Způsobilost montážní firmy k provedení montáže
  - Doklad osvědčující kontrolu a vyhodnocení výsledků měření relativní vlhkosti a teploty u instalace interiérových dveří a zárubní

- V případě, že je předmětem reklamace dodržení parametrů specificky požadovaným zákazníkem (výkresy atypu, apod.), může prodávající pro posouzení reklamace požadovat po kupujícím předložení této dokumentace

3/ Prodávající nebo jim pověřený pracovník rozhodne o reklamaci do 7 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

4/ V případě neoprávněnosti reklamace vypracuje prodávající písemné vyjádření, v němž uvede důvody zamítnutí reklamace kupujícím.

5/ Skryté vady jsou posuzovány s ohledem na odchylky od technických a výrobních norem společnosti Mand CZ s r.o., případně jejich dodavatelů. Lze je reklamovat obecně nejpozději do vypršení záruční lhůty.

6/ Prodávající je povinen posoudit reklamaci a rozhodnout o její oprávněnosti. Pokud je reklama posouzena jako oprávněná, je prodávající povinen avizované vady odstranit v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů. V případech, kdy je reklamované zboží, na jehož výrobu byl použit materiál s nestandardní dodací lhůtou (např. protipožární sklo), je lhůta pro odstranění vad totožná s dodací lhůtou zboží uvedenou v uzavřené smlouvě.

7/ Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu součinnost potřebnou k vyřízení reklamace. Pokud kupující poruší tuto povinnost, nemůže se dovolávat nedodržení lhůty pro odstranění vad zboží.

#### IV. Záruka na jakost

1/ Prodávající přejímá závazek, že prodané zboží bude po určitou dobu způsobilé ke smluvenému účelu nebo že si zachová smluvené, obvyklé vlastnosti.

2/ Prodávající poskytuje na dodávané zboží **záruční lhůtu 12 měsíců** ode dne dodání zboží.

3/ Záruční lhůta se po přechodu nebezpečí škody na zboží nevztahuje na vady způsobené vnějšími událostmi, které nezpůsobil prodávající, a to zejména nesprávnou montáží v rozporu s podmínkami prodávajícího, neodbornou manipulací a přepravou, umístováním zboží v prostorech s nadměrnou relativní vlhkostí, instalaci zboží do prostor s nevyzrálými, mokkými stavebními procesy nebo umístováním zboží do prostor, kde je teplotní rozdíl mezi oddělenými interiéry větší, než udává společnost Mand CZ s r.o.

4/ Reklamovat zboží je možné v případě, že kupující dodrží podmínky užívání a je majitelem zboží.

## **V. Závěrečná ustanovení**

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.9.2022 a je platný do vydání změny.

**MAND CZ s r.o.**

**Petr Holeček**

Jednatel