

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Upravující závazkové vztahy mezi **MAND CZ s r.o.** a spotřebitelem – nepodnikatelem

I. Vady dodávky

1/ Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje jim potvrzený rozsah objednávky, kterou 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 přejde 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/ Pokud není zboží dodáno v ujednaném množství, jakosti a provedení, má zboží vady. 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. Odstoupení od smlouvy je možné až v případě, že kupující neodstraní vady včas.

7/ Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo: na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy.

8/ Neoznámí-li kupující vadu věci včas, pozbývá právo odstoupit 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 povrchu dveří, zárubní a dalších komponentů se posuzuje 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 a 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, které 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 výše citovanými podmínkami. 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 kterémkoliv provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

2/ V reklamaci musí kupující uvést:

- Jméno
- 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 povinen také kupující doložit:
 - 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 předložení této dokumentace od kupujícího.

3/ Prodávající nebo jim pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech 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, kde uvede důvody zamítnutí reklamace kupujícímu.

5/ Vady zjevné (např. rozdíly v množství, záměny zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen reklamovat ihned po zjištění vad, nejpozději však 3 měsíce od převzetí zboží, jinak jeho nárok na vyřízení reklamace zaniká.

6/ Vady skryté jsou posuzovány s ohledem na odchylky od technických a výrobních norem společnosti Mand CZ s r.o., případně jejich dodavatelů.

Skryté vady lze reklamovat obecně nejpozději do vypršení záruční lhůty.

7/ Prodávající je povinen posoudit reklamaci a rozhodnout o její oprávněnosti. V případě, že je reklamace posouzena jako oprávněná, je prodávající povinen avizované vady odstranit v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů od řádného podání reklamace. Mezi prodávajícím a kupujícím může být za zvláštních okolností (např. výskyt materiálu s nestandardní dodací lhůtou) **dohodnuta lhůta delší**.

8/ Kupující je povinen prodávajícímu poskytnout 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 smlouvenému účelu nebo že si zachová smlouvené, obvyklé vlastnosti.

2/ Prodávající poskytuje na dodávané zboží **záruční lhůtu 24 měsíců** ode dne dodání zboží. Pokud je ve smlouvě uvedena záruční doba delší, platí záruční doba ve smlouvě.

3/ Záruční lhůta se nevztahuje na vady, po přechodu nebezpečí škody na zboží, způsobené vnějšími událostmi, které nezpůsobil prodávající: zejména nesprávná montáž v rozporu s podmínkami prodávajícího, neodborná manipulace a přeprava, umístování zboží v prostorech s nadměrnou relativní vlhkostí, instalace zboží do prostor s nevyzrálými, mokkými stavebními procesy, umístování 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 vlastníkem zboží.

5/ Servisní zásahy (zejm. dodatečné seřízení dveří) jsou spol. Mand CZ v ospravedlnitelných případech prováděny zdarma po dobu 3 měsíců od převzetí zboží/díla, poté dle ceníku servisních prací Mand CZ.

V. Závěrečná ustanovení

1/ Ustanovení v souvislosti s kupní smlouvou se v přiměřené míře použijí i pro smlouvu o dílo.

2/ Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.1.2022 a je platný do vydání změny.

MAND CZ s r.o.

Petr Holeček

Jednatel