

Reklamační řád

pro výrobky stínící techniky PAVON

1. Úvodní ustanovení

V souladu s ustanovením § 2099 a násl., § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a všeobecnými obchodními podmínkami vydává Dřevoterm, s.r.o. (dále jen „prodávající“) tento reklamační řád.

2. Záruční podmínky

2.1 Prodávající odpovídá za to, že jím vyrobené a dodané zboží má požadovanou jakost, množství a provedení dle smlouvy. V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit reklamaci.

2.2 Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není prodávajícím uvedeno jinak, činí lhůta 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

3. Vady výrobku vyjmuté z reklamace

3.1 Prodávající neodpovídá za vady výrobku, jejichž příčinou je vadný či nevyhovující materiál dodaný kupujícím nebo nevhodné pokyny a požadavky kupujícího ke zhotovení výrobku, jestliže byl kupující při předání objednávky na možnou vadu upozorněn.

3.2 Prodávající neodpovídá za vady výrobku způsobené nesprávnou nebo neodbornou montáží výrobku, nedodržením návodu na montáž výrobku nebo dalšími úpravami výrobku.

3.3 Prodávající neodpovídá za poškození výrobku způsobená jeho použitím k jinému účelu, než k jakému je určen a který je popsán v přiloženém návodu k použití.

3.4 Prodávající neodpovídá za znečištění stínící textilie během používání nebo v průběhu instalace výrobku.

3.5 Prodávající neodpovídá za poškození výrobku způsobená nevhodnou údržbou nebo čištěním.

- 3.6 Prodávající neodpovídá za poškození způsobená použitím výrobku mimo interiér.
- 3.7 Prodávající neodpovídá za poškození způsobená ohněm, vodou, statickou elektřinou, přepětím v elektrorozvodní síti, nehodou, mechanickým poškozením či nesprávnou manipulací s výrobkem.
- 3.8 Prodávající neodpovídá za vady výrobku způsobené používáním tohoto výrobku v prašném, znečištěném, agresivním, zakouřeném či jinak nevhodném prostředí.
- 3.9 Záruka se rovněž nevztahuje na opotřebení výrobku nebo jeho částí běžným užíváním (např. drobné odchylky barevnosti stínící textilie, vybití akumulátoru motoru z důvodu používání rolety, snížení kapacity akumulátoru motoru apod.)
- 3.10 Prodávající neodpovídá za vady výrobku vzniklé přepravou, pokud kupující nenamítal poškození zásilky podle bodu 4 tohoto reklamačního řádu.

4. Vady díla a vady vzniklé přepravou

- 4.1 **Kupující je povinen bezprostředně při přebírání zásilky od přepravce překontrolovat vizuální a fyzický stav zásilky (počet balíků, neporušenost obalu, poškození krabice apod.), odmítnout převzetí neúplné nebo poškozené zásilky nebo sepsat v okamžiku převzetí s dopravcem záznam o dodání neúplné nebo poškozené zásilky. Informaci o takto zjištěné vadě zásilky je třeba zaslat nejdéle do 24 hodin e-mailem nebo faxem prodávajícímu. Pokud kupující tuto povinnost nesplní a převezme poškozenou zásilku, nemá již dodatečně nárok uplatnit reklamaci s náhradou škody za poškození či neúplnost zásilky u prodávajícího.**
- 4.2 **Kupující je rovněž povinen neprodleně po převzetí zásilky zkontrolovat dodané zboží a jeho stav. V případě zjištění rozdílu ve skutečně dodaném množství, druhu nebo provedení zboží oproti dodacímu listu či zjištění vizuální vady nebo jiného poškození zboží, je kupující povinen tuto skutečnost reklamovat u prodávajícího bezodkladně, nejpozději však do 2 pracovních dnů od převzetí/doručení zboží.**

5. Místo a způsob uplatnění reklamace

- 5.1 Kupující může uplatnit reklamaci jedním z uvedených způsobů:
- Poštou na adrese: Dřevoterm, s.r.o., Březová 60, 549 83 Meziměstí 3
 - E-mailem na adrese: info@drevoterm.cz
 - Osobně na adrese: Dřevoterm, s.r.o., Březová 60, 549 83 Meziměstí 3

Pro uplatnění reklamace je kupující povinen vyplnit a zaslat prodávajícímu reklamační protokol, který je nedílnou součástí reklamačního řádu a slouží k prokázání nároku kupujícího na vyřízení reklamace. Kupující je povinen předat prodávajícímu výrobek nebo mu umožnit prohlídku výrobku za účelem posouzení reklamované vady, popř. příčin jejího vzniku.

6. Vyřízení reklamace

6.1 O oprávněnosti reklamace rozhoduje pověřený pracovník prodávajícího.

6.2 Posoudí-li prodávající reklamaci jako neoprávněnou, musí vyzoomět zákazníka do 15-ti pracovních dnů o příčinách a důvodech neuznání reklamace. Lhůta počíná dnem, který následuje po dni, kdy za účelem odstranění vady kupující výrobek prodávajícímu předal.

6.3 Jestliže je reklamace oprávněná, musí být vada výrobku bezplatně odstraněna bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti pracovních dnů. Lhůta počíná dnem, který následuje po dni, kdy za účelem odstranění vady kupující výrobek prodávajícímu předal.

6.4 Pokud by přeprava výrobku do provozovny prodávajícího nebyla účelná nebo hospodárná, může se prodávající s kupujícím dohodnout, že vadu odstraní externě (tj. přímo u zákazníka). V takovém případě lhůta pro prohlídku výrobku a odstranění reklamované vady počíná dnem, který následuje po dni, kdy se prodávající s kupujícím dohodl, že vadu odstraní externě. Předpokladem pro odstranění vady externě je, aby kupující poskytl potřebnou součinnost a umožnil přístup k věci podle provozních možností prodávajícího.

6.5 Má-li výrobek vadu, kterou nelze odstranit a tato vada brání řádnému užívání věci podle objednávky, je výrobek vyměněn za nový. V tomto případě je kupující povinen vrátit vadné zboží prodávajícímu, pokud se nedohodnou jinak. Nedojde-li k vrácení zboží do 2 měsíců od výměny, bude kupujícímu toto zboží vyúčtováno v ceně platné v době zakoupení zboží. Jestliže neodstranitelná vada nebrání řádnému užívání věci, má kupující právo na přiměřenou slevu. Uzná-li prodávající požadavek kupujícího na snížení ceny za oprávněný, poukáže mu příslušnou částku do 10-ti pracovních dnů.

7. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 5. 2020 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů.

Reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího nebo jako dokument v elektronické podobě na www.pavon.cz.