TREVOS, a.s.
Nová Ves 34
511 01 Turnov
Česká republika

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti TREVOS, a.s.

Obsah:

1. Účel
2. Rozsah platnosti
3. Všeobecně
4. Vady zboží
5. Nároky z vad zboží
6. Uplatnění a způsob řešení práva z vadného plnění
7. Uplatnění a způsob řešení práva z vadného plnění od zahraničních odběratelů
8. Související dokumentace

1) Účel

Stanovit pravidla jednání při řešení práva z vadného plnění se zákazníkem a dodavatelem.

2) Rozsah platnosti

Platí pro celou společnost. S tímto dokumentem je možno seznámit zákazníka.

3) Všeobecně

Ustanovení tohoto řádu se vztahují na řešení práva z vadného plnění nákupu výrobků společnosti TREVOS, a.s. realizované přímým nákupem.

Vymezení některých pojmů:

Pro účely tohoto reklamačního řádu a v souladu s platnými zákonnými předpisy se rozumí:

a) kupujícím je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky za účelem vlastního užití nebo dalšího prodeje
b) prodávajícím je společnost TREVOS, a.s, zastoupená pověřeným pracovníkem
c) zbožím je hotový výrobek nebo služba - které byly předmětem Kupní smlouvy (objednávky) mezi kupujícím a prodávajícím
d) NOZ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

4) Vady zboží

Práva z vadného plnění se vztahují na následující vady zboží:

a) zjevné vady - vady, které kupující zjistí při přejímce zboží, kterou je povinen provést při převzetí dodávky podle ustanovení § 2104 a 2105 NOZ

- výrobky viditelně nesplňující jakostní požadavky dané ustanovením Kupní smlouvy - potvrzené objednávky
- záměna sortimentu (vztahuje se na případ, kdy došlo k dodání jiných výrobků, než bylo uvedeno v objednávce)
- množstevní vada (vztahuje se na případ, kdy došlo k dodání jiného množství zboží, než bylo uvedeno v objednávce).

b) skryté vady - vady, které kupující nemohl zjistit při přejímce zboží a které byly zjištěny v průběhu zákonné odpovědnosti, např. (vada materiálu, výpadek funkce, atd.)

Práva z vadného plnění se nevztahují na následující případy:

- vady výrobků, na které byla při nákupu zboží poskytnuta sleva
- vady výrobků, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět
- zjevné vady výrobků, které nebyly kupujícím oznámeny ihned při převzetí dodávky (ustanovení § 2112 NOZ)
- skryté vady výrobků, které nebyly oznámeny prodávajícímu ihned po jejich zjištění
- vady výrobků, vzniklé vlivem vnějších událostí, které nezpůsobil prodávající (např. nedodržení předepsaných podmínek použití nebo manipulace a pod.- viz ustanovení § 2116 NOZ

5) Nároky z vad zboží

V případě oprávněných uplatnění práva **zjevných vad** poskytuje prodávající kupujícímu následující náhrady:
1) opravu
2) výměnu vadného zboží za náhradní, bezvadné, v případě vyhodnocení reklamačním technikem jako zboží neopravitelné
3) finanční vyrovnání (formou dobropisu) v případě neopravitelného zboží a po dohodě obou stran na vrácení zboží
4) poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny
5) v případě záměny či množstevní vady, lze tento rozpor řešit dohodou s následující výměnou, případně doplněním chybějícího zboží v co nejkratším možném termínu, eventuálně vrácením neobjednaného zboží zpět.

V případě oprávněných uplatnění práva **skrytých vad** poskytuje prodávající kupujícímu následující náhrady:
1) opravu
2) výměnu vadného zboží za náhradní, bezvadné, v případě vyhodnocení reklamačním technikem jako zboží neopravitelné
3) poskytnutí přiměřené slevy z kupní ceny
4) finanční vyrovnání (formou dobropisu) v případě neopravitelného zboží a po dohodě obou stran na vrácení zboží

6) Uplatnění a způsob řešení práva z vadného plnění

Místo uplatnění práva z vadného plnění:
Kupující uplatní právo z vadného plnění výrobku, případně dodávky zboží buď písemným oznámením, nebo osobně a to v sídle firmy v oddělení „reklamace“:
- v případě zjevných vad ihned při přejímce zboží dle ustanovení § 2112 NOZ, v případě skrytých vad ihned po jejich zjištění, avšak nejdéle v době **do 24 měsíců** od prodeje kupujícímu.

Kupující je povinen k uplatnění práva z vadného plnění předat vadné zboží, doklad o nákupu z firmy Trevos, a.s. a vyplněný reklamační protokol (volně ke stažení na www.trevos.cz).

Způsob řešení práva z vadného plnění
Práva z vadného plnění řeší odpovědný pracovník oddělení „reklamace“.
Práva z vadného plnění většího rozsahu konzultuje s vedením společnosti.
Odpovědný pracovník firmy je povinen vyrozumět kupujícího o výsledku řízení práva z vadného plnění nejpozději do 30 dnů od obdržení, pokud se obě strany nedohodnou na lhůtě delší (např. pokud je lhůta nutná v důsledku prováděných zkoušek vadného zboží).

7) Uplatnění a způsob řešení práva z vadného plnění od zahraničních odběratelů

Místo uplatnění práva z vadného plnění
Kupující uplatní právo z vadného plnění výrobku, příp. dodávky zboží písemným oznámením
- v případě zjevných vad ihned po přejímce zboží
- v případě skrytých vad ihned po jejich zjištění, avšak nejdéle v době **do 24 měsíců** od data dodání, pokud není se zákazníkem dohodnuta lhůta jiná

Způsob řešení práva z vadného plnění
Práva z vadného plnění řeší odpovědní pracovníci exportního oddělení, v součinnosti s odpovědným pracovníkem oddělení „reklamace“.
Práva z vadného plnění většího rozsahu však konzultují s vedením společnosti. Odpovědní pracovníci exportního oddělení jsou povinni vyrozumět kupujícího o výsledku řízení práva

z vadného plnění nejpozději do 30 dnů po obdržení, pokud se obě strany nedohodnou na lhůtě delší.

V ostatních bodech se právo z vady řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

8) Související dokumentace

Občanský zákoník č. 89/2012, Sb., v platném znění.

V Turnově, 26. 11. 2025