



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 převzetí 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)
 - množství 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 převzetí 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 převzetí 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 převzetí 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, 1. 6. 2016