

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

**Vydává společnost RENOL CZ, s.r.o.**

**Úvodní ustanovení**

1. Prodávající – společnost RENOL CZ, s.r.o., Průmyslová 1761, 696 42 Vracov, Česká Republika
2. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží dle „Všeobecných obchodních podmínek společnosti“ (jsou umístěny na webu [www.renol.cz](http://www.renol.cz), v sekci ke stažení).
3. Prodejce se zavazuje expedovat zboží tak, aby bylo zabaleno do vhodného obalového materiálu vyhovujícího nárokům přepravy daného zboží a předejít tak nebezpečí možného poškození během přepravy.
4. Kupující je povinen prohlédnout zboží bezprostředně při jeho převzetí, a to takovým způsobem, aby mohl zjistit při vynaložení veškeré odborné péče vady zboží.
5. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu výrobku, je kupující povinen o tomto vyhotovit záznam

o poškození za přítomnosti osoby, která provedla dopravu, do dodacího listu, popř. předávacího protokolu.

1. Kupující přebírá dodané zboží na základě dodacího listu. Bez provedení zápisu, dle bodu 5 tohoto ustanovení, jeho podepsáním souhlasí s tím, že zboží bylo dodáno bez zjevných vad, že obalový materiál nebyl mechanicky poškozen a že zboží bylo dodáno v množství deklarovaném v dodacím listu. Veškeré tyto skutečnosti je třeba ověřit a písemně uplatnit při podpisu dodacího listu, neboť na pozdější reklamace nebude brán zřetel.
2. Kupující je povinen podat prodávajícímu zprávu o vadách zboží a uplatnit konkrétní nárok z odpovědnosti za vady ve lhůtě dvou dnů poté, kdy:
3. Při vynaložení veškeré odborné péče vady zjistil při převzetí zboží, jež je povinen uskutečnit podle znění Zákona č.513/1991 Sb., Obchodní zákoník, Hlava II. § 447.
4. Vady mohly být zjištěny při vynaložení veškeré odborné péče, nejpozději však do uplynutí záruční doby, jež začíná běžet od doby dodání zboží, popřípadě od dodání zboží do místa určení stanoveného ve smlouvě (objednávce).
5. Prodávající nemůže nést odpovědnost za případné mechanické vady zjištěné mimo místo určení dodávky stanovené ve smlouvě (objednávce), po zřejmé manipulaci popř. přepravě kupujícím, či třetími osobami.
6. **Záruční podmínky**
7. V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou oprávněnou reklamaci. Záruka se počítá od data prodeje, který je uveden na dodacím listu.
8. Délka záruční doby na kašírované profily činí pět let, pokud není stanoveno jinak.
9. Záruka zaniká v následujících případech:
10. Vypršela-li u reklamovaného zboží záruční doba přede dnem uplatnění reklamace.
11. Porušením ochranných pečetí a nálepek, pokud na výrobku jsou.
12. Nevhodným používáním a skladováním zboží.
13. Nedodržením pokynů stanovených výrobcem či dodavatelem.
14. Neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží.
15. V případě že povrchové napětí profilů je menší jak 38 mV/m2.
16. Profily obsahující příměsi Pe, LDPe, HDPe atd.
17. Nedodržením platných technických postupů pro výrobu a montáž barevných plastových oken a dveří danými technologickými předpisy jednotlivých výrobců profilových systémů.
18. Bylo-li zboží poškozeno živly.
19. Při porušení povinností kupujícího, jež vyplývají z kteréhokoliv z bodů 4 až 7 „Úvodních ustanovení“ tohoto reklamačního řádu.
20. Pokud dojde k uplatnění reklamace dle bodu 8 „Úvodních ustanovení“ tohoto reklamačního řádu – mechanické a množstevní vady (nevýrobní vady).
21. U nenakašírovaných profilů negarantujeme stálobarevnost profilů, možná odchylka barevnosti nenakašírovaných profilů po určité době je cca. 5%.
22. V případě již osazených okenních, dveřních či jiných profilů se záruka vztahuje pouze na ty závady, které jsou viditelné na vzdálenost 1m, a to za předpokladu, že osazení (na stavbě apod.) bylo zhotoveno podle montážních podmínek dodavatele nebo výrobce platných v daný datum realizace.
23. **Vyřízení reklamace**
24. Reklamace bude postoupena k vyřízení pouze, pokud bude podána písemnou formou, tedy řádným vyplněním reklamačního protokolu ( viz. na webu [www.renol.cz](http://www.renol.cz) v sekci ke stažení).
25. Společně s reklamačním protokolem je vždy nutné doložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu.
26. Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží úplné, neporušené, čisté a v originálním balení. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout.
27. Při zjištění rozdílu v množství nebo druhu zboží mezi údaji na faktuře a skutečně dodaným zbožím, je kupující povinen dodat do sedmi pracovních dnů písemnou zprávu o těchto vadách prodávajícímu. Při nedodržení této lhůty nebude reklamace uznána. V případě, že je tato reklamace uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží (u množstevní vady) nebo výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícím původně objednané (u vady druhové).
28. Pokud by byla reklamace neoprávněná (dle bodu 4 a 5 „Záručních podmínek“ tohoto reklamačního řádu), prodávající naúčtuje kupujícímu veškeré vzniklé náklady na lokalizaci, logistiku, dohledání potřebných údajů, testování apod. Kupující je povinen tyto náklady uhradit neprodleně, nejpozději však do čtrnácti dnů od ukončení reklamačního řízení. Bez úhrady vzniklých nákladů nebude zboží, které je předmětem reklamace, vydáno kupujícímu.
29. Reklamovat zboží nelze z důvodu nepřesných údajů a fotografií uvedených na internetových stránkách prodávajícího.
30. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující výdaje na dopravu do provozovny firmy prodávajícího a prodávající hradí výdaje na dopravu kupujícímu.
31. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání užívání zboží určenému účelu, má kupující nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny. V případě, že tato vada výrazně stěžuje možnost používání zboží, má kupující nárok na výměnu zboží za zboží bezvadné, které svým stářím a opotřebením odpovídá věci reklamované.
32. Oprávněnost každé reklamace a posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady provede odborný odpovědný pracovník prodávajícího (obchodní manager) a své stanovisko sdělí kupujícímu. V případě, že kupující nesouhlasí s rozhodnutím odpovědného pracovníka, může se písemně obrátit na jednatele společnosti prodávajícího.
33. Kupující nemůže měnit uplatněné reklamační nároky, není-li dohodnuto jinak.
34. Prodávající je povinen oznámit výsledek reklamačního řízení do třiceti dnů kupujícímu za předpokladu, že byly splněny všechny náležitosti vyplývající z tohoto reklamačního řádu.
35. V případě, že bude kupující požadovat dodání nového bezvadného zboží před vrácením reklamovaného nebo před ukončením reklamačního řízení, bude prodávající toto zboží účtovat kupujícímu. V případě kladného vyřízení reklamace bude následně prodávajícím vystaven dobropis na toto zboží.

Ve Vracově dne 1. ledna 2017

Drahoslav Zálešák, Petr Kadlec

jednatelé společnosti RENOL CZ, s.r.o.