



ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

Firma Petr Klobás (dále jen dodavatel) zajišťuje pro všechny své zákazníky (dále jen odběratele) v maximální možné míře kvalitní produkty (výrobky, kooperace, služby) v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami dodavatele.

Dodavatel si vyhrazuje právo na vnitropodnikovou identifikaci dílů. Jsou-li ze strany odběratele zvláštní požadavky na povrch a vzhled dílu je nutno tyto řešit v rámci objednávky.

2. Záruky za jakost, odpovědnost za vady, uplatnění, přezkoumání a řešení reklamace

- 2.1. Záruční doba spotřebního zboží činí 6 nebo 24 měsíců ode dne převzetí produktů (dále jen zboží) a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v záručním řízení. Dodavatel ručí za kvalitu své práce a za provedení předmětu plnění v souladu s technickou specifikací včetně použitých materiálů a jejich povrchových úprav.
- 2.2. Odběratel má právo uplatnit záruku jen na zboží, které vykazuje prokazatelné vady, vztahuje se na ně platná záruka a bylo prokazatelně dodáno dodavatelem. Za prokázání původu se považuje předložení dodacího listu a kompletního reklamovaného výrobku. Pro prokázání vady je nutno použít podklady podle kterých byla uplatněna, přijata a potvrzena objednávka.
- 2.3. Odběratel je povinen zajistit prohlídku zboží, co se týče počtu kusů, kvality povrchu, koroze a zjevné deformace tvaru hned při jeho převzetí a to i v případě, že mu zboží od dodavatele přejímá nasmlouvaný dopravce. Následnou odbornou prohlídku ostatních náležitostí (rozměrů apod.) musí učinit co nejdříve po převzetí, nejdéle do 5 pracovních dnů. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nároky z vad zjištěných na zboží dodatečně jen, když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí od dodavatele.
- 2.4. Pokud odběratel použije dodané zboží k dalšímu zpracování, má se za to, že je důkladně prohlédl a to včetně vynaložení odborné péče a konstatoval, že jsou v pořádku. Nároky odběratele na úhradu škody způsobené po dalším zpracování dodaného zboží (např. jeho zabudování do vyššího celku) jsou vyloučeny.
- 2.5. Za zboží třetích osob dodané dodavatelem ručí tento s přihlédnutím k rozsahu záručních podmínek těchto třetích osob.
- 2.6. Záruční doba v případě nepřevzetí zboží odběratelem ve sjednaném termínu běží od tohoto termínu. Obdobně platí i v případě zadržení zboží dodavatelem z titulu neplacení odběratelem.
- 2.7. Odběratel může uplatnit oprávněnou reklamaci jedním z uvedených způsobů:
 - poštou na adrese: **Petr Klobás, Košuličova 6, 619 00 Brno**,
 - e-mailem na adresu: info@kovo-klobas.cz.
 - osobně na adrese: **Košuličova 6, 619 00 Brno**.

Poznámka: ostatní formy jsou nezávazné. Odběratel je povinen oznámení reklamace provést neprodleně výše uvedenými způsoby. Neučiní-li tak, záruka zaniká.

- 2.8. Odběratel je při podávání reklamace povinen doložit:
 - doklad o prodeji zboží (daňový doklad, faktura, dodací list),
 - reklamované zboží s veškerým příslušenstvím včetně podkladů pro výrobu (specifikace, výkresy apod.),
 - podrobný popis závady s uvedením svého stanoviska, zda vada brání v užití zboží a je či není odstranitelná a identifikaci objednávky, která se reklamace týká (číslo objednávky, zakázky nebo dodacího listu). Uvedení představy řešení reklamace pro případ její oprávněnosti urychluje její vyřízení.
- 2.9. Reklamace přijímají za dodavatele všichni vedoucí pracovníci firmy Petr Klobás s oprávněním reklamace řešit. Odborně posuzovat jsou oprávněni jen ředitel divize kovovýroby, ředitel divize laser a vedoucí kontroly kvality.
- 2.10. Vady spočívající v počtu kusů, poškozeném povrchu nebo korozi je povinen odběratel ihned řešit při převzetí. V mimořádných případech, jsou-li k tomu objektivní důvody písemně ohlásit nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne převzetí předmětu plnění. Neučiní-li tak, je na později uplatňované vady tohoto druhu pohlíženo jako na vady, které vznikly až po převzetí předmětu plnění odběratelem a dodavatel tedy za ně nijak neručí.

- 2.11. Dodavatel je oprávněn se prostřednictvím svých zástupců přesvědčit se v místě přejímky nebo u odběratele, zda je nárok oprávněný či nikoliv a odběratel je povinen mu to umožnit.
- 2.12. Dodavatel v případě přijetí reklamace vyhotoví spotřebiteli doklad o přijetí zboží do reklamace.

3. Oprávněné reklamace

- 3.1. V případě oprávněnosti reklamace ji dodavatel uzná a nabídne odběrateli náhradní plnění v tomto pořadí:
- 1) oprava vadného zboží,
 - 2) výroba nového zboží výměnou za vadné,
 - 3) ekvivalentní náhradní plnění v jiném zboží,
 - 4) finančním vyrovnáním.
- 3.2. Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží zbožím novým bez vad.
- 3.3. Vadné zboží, které bylo vyměněno nebo za ně bylo poskytnuto náhradní plnění, je majetkem dodavatele a po vyřízení reklamace je dodavatel oprávněn si je odebrat zpět.
- 3.4. Náhradní plnění v penězích je možné na základě uzavřené písemné kupní smlouvy, zásadně pouze v českých korunách, do maximální výše rovnající se nasmlouvané ceně vadných kusů. Tato forma plnění se zpravidla realizuje formou slevy při odběru dalšího zboží nebo dobropisem. Pro stanovení výše náhradního plnění dodavatele jsou určující ceny obvyklé v ČR.

4. Neoprávněné reklamace

- 4.1. Odběratel nemá právo uplatňovat záruku na vady zboží, na které byl dodavatelem prokazatelně (zpravidla zápisem na dodacím listě) před jeho převzetím upozorněn a proti kterým nevznesl písemně námitku.
- 4.2. Nárok na uplatnění záruky zaniká v případě:
- opotřebení věci jejím obvyklým užíváním,
 - neodborné manipulace a špatným používáním,
 - poškození živly (např. voda, oheň či blesk apod.),
 - poškození nadměrným zatěžováním,
 - poškození zboží při přepravě (tato reklamace se řeší přímo s dopravcem).
- 4.3. Záruka se nevztahuje na:
- materiály dodané odběratelem,
 - konstrukční řešení použita odběratelem,
 - špatně zvolené technologické postupy požadované odběratelem.
- 4.4. Bude-li shledáno, že reklamace je neoprávněná, je odběratel povinen dodavateli nahradit prokazatelné náklady vzniklé s šetřením reklamace, včetně cestovních nákladů.

5. Závěr

Lhůta pro vyřízení reklamace včetně odstranění vady je bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak. Tato lhůta začíná běžet dnem přijetí reklamace. Jestliže nebude lhůta dodržena, má spotřebitel právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od kupní smlouvy. Pro urychlené řešení reklamací je využívána především operativní forma jednání s odběratelem. Ve složitějších a rozsáhlejších případech se využívá tiskopisu – formuláře k reklamacím.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1. 8. 2010. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

V Brně, dne 1. 8. 2010

schválil

Petr Klobás, majitel firmy