

# Reklamační řád

TRIDO, s.r.o., Na Brankách 3, 678 01 Blansko  
IČO: 65278151, zapsané v OR KS Brno, oddíl C, vložka 23178

1. Úvod  
Reklamační řád (dále také jako „řád“) stanoví závazná pravidla a postupy při uplatňování reklamací, které společnost TRIDO s.r.o. poskytuje v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb. O ochraně spotřebitele a v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
2. Základní ustanovení
  - 2.1 Tímto řádem se řídí záruční podmínky a práva objednatele, resp. kupujícího (dále také jako „odběratel“ či „zákazník“) při uplatňování reklamace na předmět díla, zboží a služby.
  - 2.2 Platnost řádu je uvedena v jeho záhlaví a vztahuje se na všechny obchodní případy uzavřené od tohoto data. Vydáním nového řádu se předchozí ruší.
  - 2.3 Poskytovatelem záruky je společnost TRIDO, s.r.o., IČ 65278151, se sídlem Blansko, Na Brankách 3, PSČ 678 01, Blansko, zapsaná v obchodním rejstříku KS Brno, odd. C, vložka 23178 (dále také jako „dodavatel“ či „zhotovitel“).
  - 2.4 Tento reklamační řád je publikován na webových stránkách společnosti TRIDO s.r.o., a to [www.trido.cz](http://www.trido.cz). Uzavřením kupní smlouvy, nebo smlouvy o dílo se reklamační řád stává nedílnou součástí uzavřené smlouvy. Dále je reklamační řád přílohou „Návodů k používání“ a „Servisní knížky“ v tištěné podobě, jež je předán odběrateli při předání zakázky.
  - 2.5 Příjemcem záruky je odběratel, či zákazník, který si u dodavatele výrobek či služby objednal, převzal a zaplatil. Za odběratele je považována fyzická nebo právnická osoba, se kterou je uzavřena smlouva o dílo či kupní smlouva. Zákazníci jiných právních subjektů musí svou případnou reklamaci uplatňovat u svých smluvních partnerů.
3. Podmínky reklamace
  - 3.1 Reklamace na vady zjevné, musí být uplatněna bezprostředně při předání/převzetí. Reklamace na vady skryté musí být uplatněna bezodkladně po jejich zjištění. Délka záruční lhůty je sjednávána smlouvou o dílo, nebo kupní smlouvou.
  - 3.2 Odběratel je povinen zboží při předání řádně prohlédnout, zkontrolovat jeho množství i jakost a dodavateli ihned oznámit vady či množství rozdíly. Dodavatel (ani jeho smluvní přepravce) nijak neodpovídá za kvalitativní a kvantitativní rozdíly, které budou zjištěny a uplatněny později. Takovéto rozdíly také nemohou být uznány jako reklamace.
  - 3.3 Každá reklamace výrobku nebo služby musí být uplatněna bez zbytečného odkladu po zjištění vady, aby bylo zabráněno zhoršení rozsahu vzniklé vady, či vzniku dalších škod. Odběratel je povinen zajistit výrobek ve stavu kdy zjistil vadu a neprodleně uplatnit reklamaci. Výrobek s vadou musí být zajištěn tak, aby byla možná případná kontrola reklamované vady zástupcem dodavatele. O nutnosti kontroly na místě rozhoduje výhradně(!) dodavatel. Odběratel nesmí odstraňovat vady vlastními silami kromě zásahů, které by zabránily havárii nebo větším škodám. Při nedodržení povinnosti včasného
- známení, neodpovídá dodavatel za další vzniklé škody a není ani povinen reklamaci přijmout.
- 3.4 Reklamace musí být uplatněna písemně prokazatelnou formou např. doporučeným dopisem na adresu sídla zhotovitele, nebo e-mailem. Pokud tak činí „odběratel“, tedy při dodání výrobku bez montáže, uplatňuje reklamaci na adresu [reklamace@trido.cz](mailto:reklamace@trido.cz). Pokud reklamaci uplatňuje „zákazník“, tedy byl výrobek dodán i s montáží, uplatňuje reklamaci na [servis@trido.cz](mailto:servis@trido.cz). Reklamaci vždy uplatňuje s uvedením:
  - čísla zakázky,
  - podrobného popisu reklamované vady, dle možnosti včetně fotodokumentace,
  - přesné adresy, jména a tel. kontaktu na reklamujícího
  - přesné adresy (nebo určení GPS) místa instalace,Upozornění: Ústní a telefonické oznámení závady není považováno za řádně uplatněnou reklamaci!
- 3.5 Lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dnů
- 3.6 Nebude-li uplatněna reklamace včas a řádným způsobem, nebo je-li neoprávněná, může být dodavatelem odmítnuta a dodavatel může požadovat úhradu veškerých nákladů, vynaložených při vyřizování reklamace (zejména cestovné, značkové, provozní náklady, náklady na příp. znalecké posudky atd.) a v případě provedení opravy i nákladů na opravu výrobku (díla nebo části díla). Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit.
4. Odpovědnost za vady zboží, díla
  - 4.1 Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení způsobené používáním věci nebo jejich dílů.
  - 4.2 Záruka se nevztahuje na vady u zlevněného zboží a zboží použitého, pro které bylo zboží zlevněno nebo vzniklo běžným používáním a tyto skutečnosti byly již při prodeji známy.
- 4.3 Dodavatel neodpovídá zejména za tyto vady:
  - vady způsobené neodbornou montáží jinou osobou než autorizovaným dodavatelem nebo pokud nebyla montáž provedena dle montážního návodu
  - vady způsobené nedodržováním podmínek a pokynů k údržbě a používání
  - vady způsobené jakýmkoliv cizím zásahem do výrobku během jeho provozu jinou osobou než osobou autorizovanou dodavatelem
  - vady způsobené vyšší mocí
  - poškození díla způsobené vadou stavební konstrukce nebo vzniklou při navazujících pracích na stavbě, vč. působení stavební chemie a materiálů spojených se stavbou (např. stavební směsi, stavební prach apod.) nebo způsobenou vlhkostí nevyzrálé stavby
- 4.4 Za vadu se nepovažuje:
  - Běžné technické vlastnosti a tolerance
  - Povrchové a estetické nedostatky, které nelze pozorovat za denního světla pouhým okem ze vzdálenosti nejméně 1,5 metru
  - Přirozené opotřebení způsobené používáním
  - Limity běžného opotřebení lze najít v servisní knížce (např. počet garantovaných cyklů apod.)
5. Výměna reklamovaných dílu
  - 5.1 Odběratel a dodavatel se mohou dohodnout na řešení reklamace dočasnou výměnou vadného dílu výrobku (např. pohon vrat) ještě před kontrolou reklamovaného dílu. Odesláním náhradního dílu dodavatelem odběrateli není ještě reklamace uznána a reklamační řízení není uzavřeno.
  - 5.2 V případě, že odběrateli bude zaslán náhradní díl, musí odběratel demontovaný reklamovaný díl zaslat neodkladně dodavateli do jeho sídla = Na Brankách 3, Blansko, PSČ 678 01. Dodavatel na dodaném reklamovaném dílu prověří oprávněnost reklamace. Uzná-li dodavatel reklamaci za oprávněnou, odběratel si již zasláný díl trvale ponechá jako výměnu za díl vadný. Tímto reklamační řízení končí.
  - 5.3 Reklamovaný díl zasláný odběratelem dodavateli musí být řádně zabaleno, aby při jeho přepravě nedošlo k jeho poškození, musí být kompletní, nepoškozen a označen číslem zakázky a údaji o odběrateli. Balení musí být zvoleno přiměřeně k charakteru zasláného reklamovaného dílu, především k jeho rozměrům, hmotnosti a pevnostním vlastnostem.
  - 5.4 V případě, že reklamace nebude uznána jako oprávněná, nebo pokud kupující nedoručí do sídla dodavatele reklamovaný díl do 21 kalendářních dnů od obdržení náhradního dílu, bude zasláný náhradní díl odběrateli vyfakturován v plné hodnotě, včetně souvisejících nákladů, bez možnosti zaslání náhradní díl vrátit. Tímto je reklamační řízení uzavřené se zamítavým výsledkem. Na reklamované díly doporučené dodavateli po uplynutí lhůty 21 kalendářních dnů nebude brán zřetel, neboť již nebude prostor pro posouzení a kladné vyřízení reklamace.
6. Ostatní ustanovení
  - 6.1 Na vyměněný náhradní díl poskytuje dodavatel záruku 6 měsíců, nebo do konce uplynutí záruční lhůty na celý výrobek. Platí lhůta, která je delší.
  - 6.2 Pokud odběratel požaduje prověření rozhodnutí o oprávněnosti, či zamítnutí reklamace nezávislými institucemi, hradí náklady spojené i s odběry vzorků a provedením zkoušek. Dodavatel hradí náklady na zkoušky a posudky v případě, že výsledky takto provedených nezávislých expertíz nevyhoví příslušným technickým předpisům a normám.
  - 6.3 Nárok kupujícího na poskytnutí slevy nemůže být proveden nezaplacením kupní ceny nebo její části ze strany kupujícího. Není ani přípustný jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany odběratele.

Tento Reklamační řád je platný od 1.3.2018 a nahrazuje Reklamační řády vydané dříve.

  
TRIDO, s.r.o. ©  
Na brankách 3  
678 01 BLANSKO  
DIČ: 253-65278151

V Blansku 1. března 2018

za TRIDO, s.r.o.  
Ing. Miroslav Hása, jednatel