Upřesnění podmínek pro reklamaci – výňatek z Reklamačního řádu

Smluvní strany sjednávají následující postup a podmínky pro reklamace, tj. pro oznamování případných vad a nedodělků, zjištěných až po převzetí zboží, nebo díla, avšak ještě v záruční době.

1. Kupující (odběratel) je povinen oznámit vadu zboží buďto písemně doporučenou zásilkou na adresu sídla prodávajícího (zhotovitele), anebo elektronicky na email prodávajícího (zhotovitele) servis@triogas.cz . V komunikaci je kupující (odběratel) vždy povinen uvést číslo Smlouvy, k níž se reklamace vztahuje. **Na jiný způsob reklamace (telefonicky, ústním vzkazem přes montážníky apod), není prodávající (zhotovitel) povinen reagovat. Vada musí být oznámena bez zbytečného odkladu a musí být specifikována dostatečně konkrétně.**
2. Prodávající (zhotovitel) je povinen o reklamaci rozhodnout do 30 dnů od jejího uplatnění. Tato lhůta se sjednává s ohledem na obvykle nutnou návštěvu pověřených pracovníků prodávajícího (zhotovitele) na místě samém, za účelem prohlídky reklamovaného zboží či služeb. Podmínkou pro dodržení této lhůty je však nutná součinnost kupujícího (odběratele) v podobě včasného umožnění prohlídky ze strany prodávajícího (zhotovitele). Rozhodnutí o reklamaci oznamuje prodávající (zhotovitel) kupujícímu (odběrateli) obvykle na jeho e-mail uvedený ve Smlouvě, či jiných dokumentech k reklamované zakázce (dílu). Není-li e-mail uveden, pak písemně na adresu uvedenou ve Smlouvě.
3. Lhůta pro úplné vyřízení reklamace, včetně odstranění uznaných vad , se výslovně sjednává délce dalších 30 dnů od data rozhodnutí prodávajícího (zhotovitele) o reklamaci (tzn. nikoli od data uplatnění reklamace). Důvodem je nezbytná návštěva pracovníků prodávajícího (zhotovitele) a to za účelem odstranění uznané vady. Vada se podle dohody smluvních stran odstraňuje **opravou**, neshledá-li prodávající (zhotovitel) účelnější výměnu zboží, nebo výrobku, nebo některé z jeho části za náhradní. Podmínkou pro dodržení této lhůty je však opět nutná součinnost kupujícího (odběratele) v podobě včasného umožnění přístupu ze strany prodávajícího (zhotovitele) a také příznivé povětrnostní podmínky pro realizaci opravy či výměny. Brání-li prodávajícímu (zhotoviteli) v odstranění vad některá z uvedených překážek, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamace o dobu trvání překážky. V případě výrobku na míru , se může lhůta prodloužit na dobu nezbytně nutnou.
4. V souvislosti s výše sjednaným reklamačním postupem a podmínkami je zde kupující (odběratel) ještě výslovně upozorněn a bere na vědomí, **že potřeba seřízení oken či dveří není vadou a tedy ani důvodem k reklamaci** během záruční doby. Seřizování mechanismů oken a dveří je zcela běžným úkonem údržby , podobně jako u jiných mechanismů (lyžařská vázání, převody jízdních kol apod.), jehož potřeba seřízení vyvstává víceméně pravidelně vzhledem ke změnám povětrnostních podmínek a stárnutí materiálů.

Valašské Meziříčí 1.4.2023