

Reklamační řád

1. Reklamacce

Reklamační řád obsahuje informace pro zákazníka při uplatňování reklamace dodaných výrobků a služeb od firmy PAVAP,s.r.o. Souhlas s reklamačním řádem stvrzuje objednatel podpisem Smlouvy o dílo resp. objednávky, nebo převzetím zboží od dopravce nebo montážní firmy a stvrzení tohoto svým podpisem. Převzetím zboží se rozumí okamžik kdy je zboží převzato od dopravce, případně vyzvednuto na poště případně předáno montážním technikem dodavatele.

2. Kupující je povinen

Ve vlastním zájmu zboží dodané před převzetím dobře zkontrolovat a to jak co do množství dodaných balení, kartonů, tak zkontrolovat není-li dodávka nikterak viditelně poškozena či poničena a případně ihned informovat dopravce, který zboží doručil a následně dodavatele. O poškození musí odběratel sepsat protokol o poškozené dodávce a ten zaslat spolu s vadnou dodávkou co nejdříve do firmy dodavatele.

A. Definice vady

A.1. **Zjevné vady**, tj. např. dodání méně ks než je v podkladech, dále poškození výrobku zjevné, na první pohled (poškozené balení, pak je pravděpodobné, že bude poškozen i vlastní výrobek), nefungující výrobek (v případě provedené instalace výrobku) – je nutné reklamovat max. do 3 dnů. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamace nebude uznána.

A.2. **Vady skryté** tj. vady materiálu, které se projeví po nějaké době, ale vždy jen do konce záruční doby. Pak je toto zpravidla uznáno jako reklamovatelná vada.

B. Uplatnění reklamace

Tento reklamační řád byl zpracován podle Občanského zákoníku a vztahuje se pouze na zboží, jehož reklamace byla uplatněna v záruční době. Všechny reklamace musí být v písemné formě zaslány na firmu dodavatele. Na jinou formu oznámení reklamace nebude brán zřetel. V písemné reklamaci musí být popsána vada, jak vznikla, číslo dodacího listu, číslo zakázky a případně požadavek na vypořádání se s reklamací. Vracené zboží k reklamaci – opravě musí být kompletní a v originálním obalu.

C. Základní záruční doba

Je doba po kterou jsme povinni případné skryté vady nést na naše náklady i s nezbytně nutnými dalšími výdaji na jejich odstranění. Na výrobky poskytujeme zásadně 2 letou záruku. Výrobky u kterých je záruka prodloužena na 5 let jsou taxativně vyjmenovány na dodacím listu.

Nárok na uplatnění záruky zaniká v následujících případech:

- Poškozením zboží při přepravě jiným dopravcem než od firmy PAVAP,s.r.o. tyto škody se řeší s dopravcem při převzetí zboží
- Porušením ochranných nálepek a pečeti, pokud na výrobku jsou. Některé naše výrobky či jejich příslušenství jsou opatřeny tzv. plombou, která nesmí být porušena (řídící jednotky motorů, rolety, vratové kastlíky,ovladače)
- Neodbornou instalací, zacházením či obsluhou, použitím které je v rozporu s uživatelským manuálem
- Používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry parametrům uvedeným v dokumentaci
- Zboží bylo poškozeno živly jako je voda, blesk, oheň
- Zboží bylo poškozeno neúměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci
- Zboží poškození zapojením do sítě neodpovídající příslušné ČSN či EN
- Nebyl předložen nabývací doklad o nabytí uvedeného výrobku přímo od naší firmy (faktura, záruční list,dodací list)

Zkrácená záruční doba: při jakékoliv opravě je nutné provést záznam prováděných prací s popisem vyměněných dílů a s upozorněním, že na uvedené ND je záruka 6 měsíců.

Prodloužená záruční doba: na 5 let je poskytnuta na trubkové motory a jejich příslušenství s výjimkou napájecích článků, od firmy Somfy, zabudované nebo zapojené námi do rolet nebo markýz, ale jen v tom případě, pokud zákazník vyplní a podepíše speciální záruční list na 5letou záruku a odevzdá jej pracovníkům dodavatele.

3. Možnosti vypořádání uznané reklamace

- dodání nového dobrého dílu
- snížení ceny za výrobek (toto lze uplatnit pouze tam, kde jde o problematicky odstranitelnou vadu – např.poškození laku)
- vrácení výrobku – v případech kdy ani opakovanými 3 po sobě jsoícími stejnými opravami se nedosáhlo 100% zprovoznění výrobku

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2008