

## Reklamační řád

HSE spol. s r. o., Nerudova 957, 396 01 Humpolec

1. **Tento reklamační řád upravuje vztahy mezi kupujícím a firmou HSE, spol. s r. o.** Je platný okamžikem uzavření kupní smlouvy (datum přijetí objednávky kupujícího prodávajícím) a závazný pro prodávajícího i kupujícího.
2. Záruka z případných vad zboží se vztahuje výhradně na zboží řádně objednané, zaplacené, a převzaté kupujícím dle sjednaných podmínek v rámci objednávky. Další podmínkou záruky je, aby kupující při uplatnění záruky předložil kopii daňového dokladu prodávajícího na dodané zboží a nesporný doklad o zaplacení zboží.
3. Kupující je povinen prohlédnout zboží a zkontrolovat shodu zboží s objednávkou (kupní smlouvou) při převzetí zboží. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo nezajistí, aby bylo prohlédnuto při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době převzetí. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných vadách. Pokud kupující zjistí vadu při dodávce zboží, je povinen tuto vadu popsat a označit zboží v dodacím listě.
4. Pokud je zboží předáváno dopravcem v porušeném transportním obalu, nebo má-li kupující pochybnosti, že přepravce dodal zboží vykazující vady, sepíše s přepravcem na místě reklamační protokol nebo provede záznam do přepravního listu a neprodleně informuje prodávajícího. V tom případě je kupující oprávněn zboží nepřevzít.
5. Délka záruky je 24 měsíců. Záruka začíná dnem řádného převzetí zboží a prodlužuje se o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny zboží se záruční doba neprodlužuje.
6. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho neobvyklým užíváním, neodbornou manipulací, nedostatečnou údržbou, zásahem vyšší moci. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána. Zákazník je povinen dodržovat pokyny pro správnou obsluhu a údržbu výrobků potřebnou pro zachování záruky a užitečných vlastností a podmínky případného reklamačního řízení. Tyto pokyny jsou dostupné na našich internetových stránkách [www.hse.cz](http://www.hse.cz) v dokumentu Návod pro užívání a údržbu dveří a zárubní nebo na vyžádání na obchodním oddělení. Zákazník je povinen dbát všech bezpečnostních pokynů, podrobně prostudovat celý návod k obsluze a údržbě před zahájením manipulace a užíváním výrobku. Vady způsobené nesprávným užíváním či absencí údržby nelze reklamovat.
7. V případě reklamace kupující prodávajícího neprodleně písemně informuje o zjištěných závadách. Prodávající posoudí oprávněnost reklamace a dohodne s kupujícím nejvhodnější formu vyřízení reklamace. V případě opravy je kupující povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost k tomu, aby jeho výrobky byly volně k dispozici montážním technikům, případně volně k vyzvednutí a opravě ve výrobním závodě prodávajícího.
8. Opravy nebo úpravy na zboží (předmětu plnění), které byly provedeny kupujícím nebo jiným subjektem z jeho pověření bez předchozího souhlasu prodávajícího jdou plně k tíži kupujícího a nemohou být dodatečně u prodávajícího uplatněny. Podle rozsahu a povahy těchto zásahů může dojít k částečnému nebo úplnému zániku záruky. Pominutí těchto zásad na základě principu časové tísně nelze uplatnit. Kupující je povinen objednat zboží v takovém časovém předstihu, aby

mohly být v přiměřené lhůtě uplatněny sjednané postupy vyřizování reklamace a právní nároky obou stran.

9. Kupující může odstranit závady sám nebo jím pověřeným subjektem pouze v tom případě, že předložil prodávajícímu písemný návrh na odstranění závad, který prodávající přijal, nebo v případě, že promarnil poskytnutou přiměřenou lhůtu na odstranění závad včetně promarnění lhůty k přijetí návrhu na odstranění závad. Návrh na odstranění závad musí obsahovat:
- rozsah a povahu závad
  - způsob a rozsah jejich odstranění
  - přiměřenou lhůtu k přijmutí návrhu
  - závaznou výši nákladů s tím spojených

Vzniklé škody a eventuální následné škody způsobené zásahem kupujícího, jakožto náklady přesahující částku uvedenou v návrhu na náhradní odstranění závad jdou plně k tíži kupujícího.

10. Vady zjistitelné při převzetí zboží nelze uplatnit na výrobky již zabudované do stavby. Prodávající neodpovídá za následné škody způsobené zabudováním viditelně vadného zboží, nebo zboží které neodpovídá objednané specifikaci (typ, rozměry, provedení, povrchová úprava, kompletnost a podobně). Na zabudovaném zboží lze uplatňovat jenom vady skryté, které nemohly být zjištěny během řádného převzetí zboží, nebo před zabudováním.
11. Vzhled lakovaného povrchu je hodnocen na pohledových plochách. Hrany, výklenky a nepohledové plochy nejsou zahrnuty do posuzování vzhledu. Pohledové plochy nesmí mít viditelné vady a rýhy do základního materiálu. Pohledová plocha se hodnotí pod úhlem 60° a ze vzdálenosti 1,5m nesmí být viditelné puchýře, odlišná struktura, odstín a lesk, stékance, krátery vpichy, jamky, škrábance nebo kterékoliv jiné nepřijatelné závady. Vzhledové vady se hodnotí za rozptýleného denního světla bez použití optických či světelných pomůcek.
12. Za reklamovatelné nemohou být uznány vady vzniklé:
- mechanickým poškozením, neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží
  - neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než společnost autorizovaná společností HSE spol. s r.o., a dále pokud nebyla montáž provedena dle Návodu k montáži (tyto dokumenty už máme na stránkách)
  - poškozením v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice a podobně)
  - vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby-je zcela v rukou uživatele)
  - odlišným vizuálním provedením nově dodaných náhradních dílů v nepohledové ploše, které jsou způsobeny změnami technologických postupů zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, které však nemají vliv na vlastnosti dveří
  - na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uvedený v zakázce.

13. Uplatňovat reklamace lze:  
Firma: HSE, spol. s r. o.  
Adresa: Nerudova 957, 396 01 Humpolec  
Tel.: +420 565 501 112  
Fax.: +420 565 532 512  
E-mail.: [hsereklamace@jeldwen.com](mailto:hsereklamace@jeldwen.com)

Reklamační protokol naleznete mezi dokumenty na stránkách [www.hse.cz](http://www.hse.cz).

Doporučený postup vyřizování reklamace:

- Přijetí reklamace, předání odpovědné osobě, zaevidování reklamace
- Posouzení oprávněnosti reklamace (vznik, příčiny, důsledky, náklady, možnosti řešení)
- V případě oprávněnosti reklamace zvolení vhodného řešení reklamace, stanovení odpovědného pracovníka, informování kupujícího
- Realizace vyřízení reklamace
- Kontrola realizace ve shodě s kupujícím, záznam o průběhu reklamačního řízení

14. Situace neupravené v Reklamačním řádu se řídí podle Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.