REKLAMAČNÍ ŘÁD

Dodávky školního a kancelářského nábytku

Dodavatel:	KOVO, výrobní družstvo
Sídlo:	Na Bílém potoce 294, 664 71 Veverská Bítýška
IČO:	00030325
E-mail pro reklamace:	info@kovovd.cz
Účinnost od:	1. 11. 2026

Článek 1 – Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje podmínky a postup při uplatňování práv z vadného plnění a práv ze záruky za jakost u výrobků dodávaných společností **KOVO, výrobní družstvo** (dále jen „dodavatel“).

2. Reklamační řád se vztahuje zejména na školní nábytek, žákovské lavice, školní a kancelářské židle, stoly, skříně, regály, školní tabule, vitríny, čalouněný nábytek a další související vybavení.

3. Reklamační řád je určen především zákazníkům z řad škol, školských zařízení, obcí, příspěvkových organizací, státních institucí a dalších právnických osob.

4. Práva a povinnosti smluvních stran se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, uzavřenou kupní smlouvou a případnými individuálními smluvními ujednáními.

5. V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a individuálně sjednanými smluvními podmínkami mají přednost individuální smluvní ujednání, pokud právní předpis nestanoví jinak.

Článek 2 – Odpovědnost za vady a záruční doba

1. Dodavatel odpovídá za to, že dodané zboží odpovídá sjednaným technickým, kvalitativním a užitným parametrům.

2. Dodavatel poskytuje na dodávaný nábytek smluvní záruku za jakost v délce 36 měsíců, není-li v nabídce, objednávce, kupní smlouvě nebo záručním listu sjednáno jinak.

3. Na vybrané konstrukční části, zejména kovové rámy, svařence a nosné kovové konstrukce, může být poskytnuta prodloužená záruka v délce 60 měsíců.

4. Na jednotlivé součásti výrobku mohou být stanoveny rozdílné záruční doby. Tyto doby musí být zákazníkovi sděleny před uzavřením smlouvy nebo uvedeny v záručním listu.

5. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží, případně ode dne jeho odborné montáže nebo uvedení do provozu, pokud je to tak sjednáno ve smlouvě.
6. Smluvní záruka za jakost je poskytována nad rámec zákonných práv z vadného plnění a nijak tato práva neomezuje.

Článek 3 – Rozsah reklamace

Reklamovat lze zejména následující vady:

a) konstrukční vady kovových a dřevěných částí nábytku;

b) prasknutí, zlomení nebo deformaci konstrukčních dílů při běžném používání;

c) vady svárů, spojů a upevňovacích prvků;

d) vady laminovaných desek, ABS hran a jejich spojení;

e) vady plastových sedáků, opěráků, područek a dalších plastových komponentů;

f) vady povrchových úprav, zejména odlupování nebo nedostatečnou přilnavost laku;

g) poruchy výškově nastavitelných mechanismů, plynových pístů a synchronních mechanismů židlí;

h) vady kování, pantů, výsuvů, zámků a dalších funkčních prvků;

i) vady čalounění, síťovin a spojů čalouněných částí, pokud nejde o běžné opotřebení;

j) jiné vady, které představují nesoulad výrobku se sjednanými vlastnostmi.

Článek 4 – Uplatnění reklamace

1. Zákazník uplatňuje reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
2. Reklamaci lze uplatnit:
    - e-mailem na adrese info@kovovd.cz,
    - písemně na adresu sídla dodavatele,
    - prostřednictvím pověřeného obchodního zástupce.
3. Reklamace by měla obsahovat:
    - identifikaci zákazníka a kontaktní osoby;
    - číslo objednávky, faktury nebo smlouvy;
    - název a označení reklamovaného výrobku;
    - počet reklamovaných kusů;
    - datum převzetí výrobku;

- popis zjištěné vady a okolnosti jejího vzniku;
- fotografickou dokumentaci vady, je-li to možné;
- požadovaný způsob řešení reklamace.

4. V případě reklamace většího množství výrobků doporučuje dodavatel přiložit přehled reklamovaných kusů s jejich označením a umístěním.
5. Dodavatel může zákazníka požádat o doplnění informací nebo dokumentace nezbytné k posouzení reklamace.

Článek 5 – Přijetí a posouzení reklamace

1. Dodavatel po obdržení reklamace potvrdí její přijetí a zaeviduje ji.
2. Dodavatel provede předběžné posouzení reklamace zpravidla do 5 pracovních dnů od obdržení úplných podkladů.
3. V případě potřeby provede dodavatel odbornou technickou prohlídku výrobku přímo v místě instalace.
4. Při posuzování reklamace se zohledňuje zejména:
   - způsob a intenzita používání;
   - stáří výrobku;
   - dodržení maximální nosnosti;
   - správnost montáže a instalace;
   - způsob údržby a čištění;
   - charakter a rozsah zjištěné vady.
5. Pokud je k posouzení reklamace nezbytná součinnost zákazníka, zejména zpřístupnění výrobku nebo umožnění technické prohlídky, poskytne zákazník dodavateli potřebnou součinnost.
6. Zákazník nebude vyzýván k zasílání celého výrobku, pokud lze reklamaci účelně posoudit na základě fotografií, videa, dokumentace nebo místní prohlídky.

Článek 6 – Vyřízení reklamace

1. V případě uznání reklamace dodavatel zajistí přiměřenou nápravu podle povahy vady a příslušných právních předpisů nebo sjednaných záručních podmínek.
2. Náprava může spočívat zejména v:
   - opravě vadného výrobku;
   - výměně vadné součásti;

- dodání nového náhradního dílu;
- výměně celého výrobku;
- poskytnutí přiměřené slevy;
- jiném zákonném nebo smluvně dohodnutém řešení.

3. Zvolený způsob nápravy bude zohledňovat charakter vady, technickou proveditelnost opravy, dostupnost náhradních dílů a oprávněné zájmy zákazníka.
4. O výsledku reklamačního řízení bude zákazník informován písemně.
5. O provedené opravě nebo výměně může být vyhotoven servisní či reklamační protokol.
6. U reklamací zákazníků, kteří jsou spotřebiteli, se postupuje rovněž podle zvláštních zákonných pravidel včetně zákonných lhůt pro vyřízení reklamace.

Článek 7 – Neoprávněná reklamace a výluky

1. Záruka za jakost se nevztahuje na vady a poškození vzniklé v důsledku:
   - nesprávného nebo nepřiměřeného používání výrobku;
   - překročení maximální povolené nosnosti;
   - mechanického poškození, nárazu, pádu nebo vandalismu;
   - neodborné manipulace, montáže či demontáže;
   - svévolných konstrukčních úprav;
   - neodborných oprav nebo použití neoriginálních součástí, pokud způsobily reklamovanou vadu;
   - použití nevhodných čisticích prostředků;
   - působení nadměrné vlhkosti, vody, agresivních chemikálií nebo nevhodných klimatických podmínek;
   - nedostatečné údržby;
   - běžného opotřebení odpovídajícího intenzitě a době používání.
2. Za běžné opotřebení se považuje zejména postupné opotřebení povrchů, čalounění, koleček, kluzáků, plastových krytek a dalších dílů, pokud nedošlo k předčasnému selhání v důsledku výrobní vady.
3. Samotné konstatování, že se jedná o opotřebení, není důvodem k zamítnutí reklamace bez posouzení konkrétní vady.

4. Pokud je reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, dodavatel zákazníkovi písemně sdělí důvody svého rozhodnutí.
5. Případná placená oprava bude provedena pouze po předchozím odsouhlasení cenové nabídky zákazníkem.

Článek 8 – Náklady na reklamaci

1. Náklady na opravu nebo výměnu vadných dílů v rámci uznané reklamace nese dodavatel v rozsahu odpovídajícím sjednaným záručním podmínkám a právním předpisům.
2. U neoprávněné reklamace může dodavatel nabídnout zákazníkovi placenou opravu.
3. Náklady na dopravu, demontáž, opětovnou montáž a servisní výjezd se řídí charakterem reklamace, sjednanými smluvními podmínkami a příslušnými právními předpisy.
4. Jakékoliv náklady účtované zákazníkovi musí být předem odsouhlaseny, pokud jejich úhrada vyžaduje souhlas zákazníka.

Článek 9 – Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád je platný a účinný od data uvedeného v jeho záhlaví.
2. Dodavatel si vyhrazuje právo reklamační řád aktualizovat. Pro konkrétní smluvní vztah je rozhodující jeho znění účinné a sjednané v souladu s právními předpisy pro daný obchodní případ.
3. Tímto reklamačním řádem nejsou dotčena práva zákazníka vyplývající z právních předpisů ani individuálních smluvních ujednání.