



Bankovní spojení:
MONETA Money Bank, a. s.,
č. ú. 158 809 870 / 0600

*Firma je zapsána v obchodním rejstříku
Městského soudu v Praze, oddíl B,
vložka 6610, spisová značka F 43056/2000
ze dne 19. 6. 2000*

STROS – SEDLČANSKÉ STROJÍRNY, A.S.

Strojírenská 791 / 264 01 Sedlčany / Czech Republic

IČO: 26183595 / DIČ: CZ26183595

tel.: +420 318 842 111

e-mail: info@stros.cz / www.stros.cz

ČSN EN ISO 9001:2016

Reklamační řád

A) Všeobecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje postup a podmínky pro uplatňování práv a nároků z odpovědnosti za vady dodávek výrobků dodavatele; obchodní společnosti STROS – Sedlčanské strojírny a.s. (dále jen STROS nebo dodavatel) v záruční době.
2. Tento reklamační řád je součástí Smluvních podmínek STROS pro dodávky výrobků či služeb. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním obchodních podmínek i reklamačního řádu, znění obchodních podmínek má přednost před zněním reklamačního řádu.
3. Dodávkami STROS se rozumí dodávky výrobků či služeb (dále jen výrobky) na základě uzavřených smluv o dílo, smluv kupních či servisních s jejich odběrateli či objednateli či kupujícím (dále jen odběratel). Odběratel (dále též zákazník) uzavřením příslušné smlouvy s dodavatelem souhlasí s tímto reklamačním řádem ve znění platném ke dni uzavření smlouvy.
4. Předpokladem pro možnost uplatnění práv a nároků z odpovědnosti za vady a pro vyřízení reklamace je, že odběratel splnil veškeré povinnosti, které mu přísluší podle uzavřené smlouvy.
5. Práva z odpovědnosti za vady není odběratel oprávněn postupovat na třetí osoby bez souhlasu dodavatele.

B) Prohlídka plnění

Odběratel je povinen výrobky při jejich převzetí bez zbytečného odkladu řádně a s odbornou péčí zkontrolovat a prohlédnout. Prohlídku je odběratel povinen provést tak, aby zjistil veškeré vady, které je možno zjistit při vynaložení odborné péče. Reklamace zjevných vad výrobků musí být

Revize 8/2023-07-01



odběratelem u dodavatele provedena písemně bez zbytečného odkladu po zjištění vady, nejpozději do 5 dnů poté co odběratel vady zjistil nebo měl zjistit při prohlídce plnění, ke které byl povinen, v opačném případě nároky z odpovědnosti za vady u těchto zjevných vad zanikají. Dodavatel neodpovídá za případné vady, o kterých odběratel v době uzavírání smlouvy věděl, nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět. Vady skryté musí být reklamovány během záruční doby a to bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Práva z odpovědnosti za tyto vady zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

C) Záruka

Dodavatel poskytuje na svá plnění záruku za jakost ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. Záruční doba je sjednána ve smlouvě. Práva z odpovědnosti za vady výrobku, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Pokud není ve smlouvě záruční doba uvedena jinak, platí tato délka záruční doby:

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| - výtahy, lávky | 12 měsíců od data dodání zboží |
| - náhradní díly | 12 měsíců od data dodání zboží |
| - servisní či jiné služby | 6 měsíců od data dodání zboží |
| - díly vyměněné v rámci záruky | 6 měsíců od data dodání zboží |

D) Reklamační řízení

1. Uplatňovat práva z vad je oprávněn pouze odběratel, a to písemně na formuláři EVIDENČNÍ LIST REKLAMACE ZÁKAZNÍKA. Formulář je ke stažení na webových stránkách dodavatele: https://www.stros.cz/cms_data/contents/base/media/dokumenty/reklamacni-rad/reklamacni-formular-2022.pdf V reklamaci vady musí být uvedeno číslo smlouvy, objednávky, označení výrobku a popis vady nebo přesné určení jak se projevuje.
2. Na základě oznámení vady provede dodavatel zjištění, o jaké plnění a jakou vadu plnění se jedná. V případě, že se nejedná o vadu plnění, na kterou se vztahuje záruka dodavatele, oznámí toto odběrateli. V případě, kdy oznámení vady nebylo učiněno písemně, tj. dopisem, faxem nebo e-mailem, vyhotoví dodavatel zprávu o přijetí reklamace, kterou zašle odběrateli k potvrzení. Na základě potvrzené zprávy o přijetí reklamace dodavatel vyhodnotí vadu plnění, příp. dle svého uvážení za tímto účelem vyšle k odběrateli servisního pracovníka a rozhodne, jakým způsobem bude reklamace řešena. Právo výběru způsobu řešení reklamace, které musí být přiměřené charakteru vady, má dodavatel.
3. Jedná-li se o vadu, kterou:
 - lze odstranit, má odběratel právo, aby tato byla bezplatně odstraněna, a dodavatel je povinen vadu ve lhůtách dle tohoto reklamačního řádu odstranit,

Revize 8/2023-07-01



- nelze odstranit, a která brání tomu, aby předmět reklamace a plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na výměnu výrobku nebo jeho součásti,
 - nelze odstranit, a která nebrání tomu, aby předmět plnění dodavatele mohl být řádně užíván jako věc bez vady, má odběratel právo na slevu z ceny plnění.
4. V případě zásahu servisního pracovníka dodavatele u odběratele tento vyhotoví zprávu, ve které popíše vadu, možnost jejího odstranění, zda byla odstraněna, respektive, že se jedná o vadu neodstranitelnou.
 5. Lhůta pro posouzení oprávněnosti a vyřízení reklamace, včetně odstranění vady činí 30 dnů, není-li vzhledem k okolnostem jako přiměřená lhůta delší. V případech, že pro posouzení reklamované vady si dodavatel vyžádá ke své dispozici reklamovaný výrobek nebo jeho součást či v případě servisního zásahu pracovníka dodavatele u odběratele, běží lhůta pro posouzení oprávněnosti reklamace a pro odstranění vady ode dne, kdy bude mít dodavatel výrobek nebo jeho součást k dispozici a bude mu umožněno provést potřebná zjištění.
 - a) *Reklamované díly, součásti výrobku dodaného do tuzemska:* díly budou na žádost dodavatele dodány k dispozici k posouzení reklamované vady.
 - b) *Reklamované díly, součásti výrobku dodaného do zahraničí:* z důvodu vysokých dopravních a celních nákladů zůstávají díly u smluvního partnera v dané zemi, kde budou shromažďovány po dobu 6 měsíců pro možnost kontroly ze strany jak vlastní inspekce odběratele, tak kontroly ze strany dodavatele. Dodavatel si může v jednotlivých případech, jedná-li se o reklamaci některých komponent výrobku dodaného do zahraničí, jako jsou např. pohony, frekvenční měniče, zachycovače, siloměrné čepy, vyžádat jejich dodání do závodu STROS k posouzení reklamované vady.
 6. Bude-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná a bude odmítnuta, bude o tom odběratel písemně nebo s využitím elektronických prostředků vyrozuměn s uvedením důvodů odmítnutí reklamace. Náklady vynaložené dodavatelem v souvislosti s neoprávněnou reklamací, nese odběratel. K tomu bude účtován manipulační poplatek 100,- EURO za každý případ takové reklamace.
 7. Reklamace vad provádí odběratel písemným oznámením, ve výjimečných případech telefonicky na adresu dodavatele:
STROS – Sedlčanské strojírný, a.s., Strojírenská 791, 264 01 Sedlčany
tel.: +420 318 842 330
e-mail: info@stros.cz

8. Stros provede vyhodnocení reklamace a rozhodne o způsobu jejího řešení. O tom učiní záznam v Evidenčním listu reklamace zákazníka a odešle zákazníkovi zprávu.
9. Bude-li reklamace ze strany STROS vyhodnocena jako oprávněná, může reklamovanou vadu v takovém případě odstranit Zákazník po předchozí písemné dohodě se STROS o způsobu jejího odstranění a s tím spojených nákladech. Zákazník je povinen následně po odstranění vady provést vyúčtování nákladů na její odstranění a po jejich odsouhlasení STROS vystavit fakturu s datem vystavení v ročním období, kdy vada byla odstraněna.

E) Výjimky ze záruky

Záruka se nevztahuje na tyto případy:

- vady vzniklé v důsledku přepravy výrobku odběratelem,
- vady způsobené montáží, případně v jejím důsledku a tehdy, byly-li provedeny montáž, opravy a změny na výrobku odběratelem nebo třetí osobou,
- vady způsobené jinou činností odběratele nebo třetí osoby,
- vady, které mají původ v technické dokumentaci či materiálech předaných k výrobě výrobku dodavateli odběratelem,
- přirozené opotřebení způsobené obvyklým užíváním výrobku,
- škody způsobené neodborným nebo nedbalým zacházením (chybná obsluha) či zákroky nebo úpravami,
- použití k nevhodnému účelu nebo působením jiných vlivů nepředpokládaných smlouvou,
- případy uvedené v příslušné smlouvě či obchodních podmínkách,
- vady způsobené použitím, nedostatečnou údržbou či instalací výrobku, které jsou v rozporu s pokyny k jeho užívání,
- vady vzniklé v důsledku přepětí v rozvodné síti, či vniknutí cizích látek,
- poškození způsobené vyšší mocí,
- na výrobky s porušenými ochrannými pečetěmi, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky neodborné opravy,
- vady vzniklé v důsledku požívání výrobku v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, pro něž je výrobek určen.
- na originální dodané komponenty, u kterých došlo odběratelem nebo třetí osobou k neoprávněnému zásahu, úpravám a změnám bez výslovného předchozího svolení společností STROS,
- vady způsobené mechanickým nebo jiným poškozením ze strany odběratele nebo třetí osoby.