

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvodní ustanovení

- 1.2. Tento reklamační řád se uplatní na všechny obchodní případy prodeje zboží ze strany společnosti MA-DONA s.r.o., IČO: 25164937, se sídlem Vožická 621, 390 02 Tábor (dále jen jako "Prodávající"), pokud nejsou smluvně ujednány jiné podmínky pro uplatnění záruky za jakost či práv vadného plnění.
- 1.3. Veškerá ustanovení tohoto reklamačního řádu lze vykládat pouze s přihlédnutím k obecným podmínkám prodeje Prodávajícího („OPP“) a obecně závazným právním předpisům.

2. Výjimky a vyluky ze záruky za jakost a práv z vadného plnění

- 2.1. U komprimovaných/rolovaných výrobků Prodávající neposkytuje záruku na výrobky z níže uvedených pěn nevyhovující pro technologii – komprimování/rolování. Jedná se: **RE-pěny a pěny s objemovou hmotností do 27kg/m³ včetně**. Na danou skutečnost obchodní zástupce společnosti upozorní zákazníka při cenové kalkulaci či jednání o výrobku. Pokud zákazník i přes upozornění/varování, bude chtít výrobky z nevhodné pěny komprimovat/rolovat, neponese v budoucnu společnost Ma-dona s.r.o. zodpovědnost za případné reklamace a stížnosti spojené s těmito výrobky.
- 2.2. **Všechny výrobky, které jsou baleny za pomoci metody rolování a komprimace, musí být rozrolovány/dekomprimovány, nejdéle do 30 dnů od dodání výrobku.**
- 2.3. Práva z vadného plnění nelze uplatnit a ujednaná záruka za jakost se nevztahuje na vady vzniklé:
 - mechanickým poškozením a úpravou ze strany kupujícího,
 - instalací a zacházením, které neodpovídají doporučení Prodávajícího dle návodu k použití,
 - používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svými parametry prostředí nebo jiným parametrům stanoveným Prodávajícím,
 - působením přírodních živlů,
 - poškozením výrobku v důsledku jeho nadměrného zatěžování nad hodnoty uvedené v návodu k použití,
 - běžným stárnutím materiálů a opotřebením při užívání výrobku (např. vyblednutí barev, ztráta původní tuhosti)
- 2.4. U zboží z polyuretanové pěny jsou povoleny následující odchylky:
 - ztráta výšky po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max. 15%
 - změna tvrdosti po dynamickém namáhání dle ČSN EN ISO 3385 – max. 40%
 - tolerance rozměrů výrobku – dle technického listu řezaného polyuretanu, pokud nejsou dohodnuté jiné tolerance s kupujícím
 - přípustná odchylka tvrdosti stanovena výrobcem polyuretanové pěny (odpor proti stlačení v kPa) dle ČSN EN ISO 3386-1 +/- 15%
 - u výrobků delší jak 2000mm a širších 900mm, zákazník souhlasí s dolepováním na požadovaný rozměr
 - u komprimovaných výrobků je zákazník povinen nechat výrobek po vyjmutí z obalu minimálně 48h bez zátěže, na regeneraci materiálu
 - u komprimovaných výrobků je povolena odchylka ok rozměrů výrobku +/-3%
- 2.5. Reklamovat není možné nepatrné odchylky od udaných parametrů zboží, které nemají vliv na použití zboží a vyplývají z podílu ruční práce při zhotovení zboží.

3. Postup při uplatnění a vyřizování reklamace

- 3.1 Při uplatnění reklamace je kupující povinen dodat následující:
- kompletní zboží
 - doklad o koupi zboží
 - zprávu s popisem závady
- 3.2 Výrobky znečištěné biologickým materiálem, exkrementy a krví není Prodávající povinen převzít k vyřízení reklamace.
- 3.3 Po dohodě s Prodávajícím může být kupujícím dodána k reklamaci pouze vadná část zboží či výrobku.
- 3.4 Pokud kupující zašle zboží k reklamaci přepravní službou, musí být obal viditelně označen nápisem **REKLAMACE** – toto opatření je nezbytné z důvodu urychlení identifikace zásilky.
- 3.5 Vyřízená reklamace se vztahuje pouze k popisu závady uvedené kupujícím.
- 3.6 Při reklamaci zboží z titulu práva z vadného plnění, provede prodávající reklamaci dle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
- 3.7 Při reklamaci zboží z titulu ujednané záruky, uzná-li Prodávající reklamaci, provede odstranění vady zboží formou opravy, případně výměnou dílu nebo vadného zboží za bezvadné, s původním zbožím plně funkčně kompatibilním, stejných nebo lepších technických parametrů. Rozhodnutí o způsobu odstranění vady je v tomto případě na straně Prodávajícího. V případě, že nemůže prodávající provést opravu ani výměnu zboží za jiné, uzavře reklamaci vystavením dobropisu a vrácením kupní ceny či její poměrné části. Prodávající po vyřízení reklamace vyzve kupujícího k odběru zboží, případně zašle zboží zpět obvyklou přepravní službou.
- 3.8 Reklamaci vypořádá Prodávající do **30 kalendářních dnů**, pokud nebude s kupujícím dohodnuta lhůta delší.

4. Reklamační řád zboží poškozené přepravou

- 4.1 Při dopravě zboží pomocí služeb, které společnost Ma-dona s.r.o. využívá na dopravu zásilek zákazníkům v regionu České republiky, může dojít k poškození zásilky nebo jejího obsahu. K poškození může dojít i při přepravě zásilky prostřednictvím kurýrní služby.
- 4.2 Pokud dopravce nebo kurýrní služba doručuje zásilku, která je viditelně poškozená (platí i pro případy kdy je na obalech vidět, že byl vystaven působením počasí nebo vody) má kupující právo odmítnout převzetí zásilky s udáním důvodu poškození obalu. Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, protože ne vždy musí mít poškozený obal vliv na jeho obsah, je pracovník dopravce nebo kurýrní služby povinen se zákazníkem sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom v případě poškození obsahu balíku dopravce nebo kurýrní služba vyřídí reklamaci.
- 4.3 V případě, že zákazník po otevření obalu zjistí fyzické poškození zboží, které může být poškozeno působením dopravy, je nutno takovou reklamaci uplatnit ihned do 24 hodin u společnosti Ma-dona s.r.o., která bude kupujícího informovat o dalším postupu.

Reklamační řád je účinný od 5. 10. 2021