Dřevoterm, s.r.o.
Březová 60
549 83 Meziměstí
tel: +420 491 509 011, fax: +420 491 509 024
e-mail: info@drevoterm.cz
www.pavon.cz

Reklamační řád

pro výrobky stínicí techniky PAVON

1. Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád společnosti Dřevoterm, s.r.o. (dále jen „prodávající“) upravuje uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění u výrobků stínicí techniky PAVON. Navazuje na Všeobecné obchodní podmínky P-09 účinné od 1. 6. 2026 (dále jen „VOP“), zejména na články 1.2, 2.1, 3.2, 3.3 a 3.5. Právní vztahy se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (zejména § 2099 a násl., při prodeji spotřebiteli též § 2158 a násl., podle povahy smlouvy případně § 2615 a násl.), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. „Kupujícím-spotřebitelem“ a „kupujícím-podnikatelem“ se rozumějí osoby vymezené v čl. 1.2 VOP. Ustanovení určená podnikatelům se nepoužijí k omezení kogentních práv spotřebitelů. Případná individuální smlouva má přednost před VOP v rozsahu dovoleném zákonem; tento reklamační řád zákonná práva spotřebitelů neomezuje.

2. Záruční podmínky

2.1 Prodávající odpovídá za shodu dodaného výrobku se smlouvou. U spotřebitele odpovídá zejména za vlastnosti, jakost, množství, funkčnost, bezpečnost, obvyklou životnost, příslušenství a návody v rozsahu § 2161 a násl. občanského zákoníku. Při posouzení konkrétního výrobku se přihlíží k potvrzené objednávce, sjednanému rozměru a provedení a k účelu použití. V souladu s čl. 2.1 VOP není montáž součástí dodávky, není-li výslovně sjednána; tím není dotčena odpovědnost prodávajícího za vadnou montáž provedenou jím nebo na jeho odpovědnost ani za vadu vzniklou v důsledku nesprávného montážního návodu.

2.2 Kupující-spotřebitel může vytknout vadu, která se projeví do dvou let od převzetí výrobku (§ 2165 občanského zákoníku). Projeví-li se vada v prvním roce od převzetí, má se za to, že výrobek byl vadný již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou spotřebitel nemůže věc užívat, vytkl-li vadu oprávněně. Nejde automaticky o dobrovolnou záruku za jakost. Poskytne-li prodávající nebo výrobce nad rámec zákona záruku za jakost, řídí se jejím výslovným prohlášením a zákonem; zákonná práva spotřebitele tím nejsou dotčena. U kupujícího-podnikatele se práva z vadného plnění a případná smluvní záruka posuzují podle smlouvy, VOP a příslušných ustanovení občanského zákoníku; dvouletá spotřebitelská úprava se na něj automaticky nevztahuje.

Dřevoterm, s.r.o.
Březová 60
549 83 Meziměstí
tel: +420 491 509 011, fax: +420 491 509 024
e-mail: info@drevoterm.cz
www.pavon.cz

2.3 Výrobky vyrobené na míru. Výroba podle individuálních rozměrů nebo specifikace kupujícího nemění právo reklamovat vadu. Výjimka z práva spotřebitele odstoupit do 14 dnů bez uvedení důvodu u výrobku upraveného podle jeho přání podle čl. 2.5 VOP je odlišná od práva odstoupit od smlouvy pro vady v případech stanovených zákonem.

3. Vady výrobku vyjmuté z reklamace

3.1 Prodávající neodpovídá za vadu prokazatelně způsobenou nevhodným materiálem dodaným kupujícím či jeho nevhodným pokynem, pokud byly splněny zákonné předpoklady, zejména povinnost včas upozornit na nevhodnost, je-li stanovena. Toto ustanovení neomezuje odpovědnost za vady vzniklé na straně prodávajícího ani kogentní práva spotřebitele.

3.2 Prodávající neodpovídá za vadu prokazatelně způsobenou neodbornou montáží kupujícího či nezávislé třetí osoby nebo následným nepovoleným zásahem. Toto vyloučení neplatí, byla-li montáž součástí plnění prodávajícího, provedena pod jeho odpovědností nebo vznikla-li vada v důsledku nesprávného návodu dodaného prodávajícím. Rozsah sjednané montáže se posuzuje podle čl. 2.1 VOP a potvrzení objednávky.

3.3 Prodávající neodpovídá za poškození, u něhož se prokáže příčinná souvislost s použitím výrobku v rozporu s jeho určením, řádně sděleným způsobem použití či návodem. Toto ustanovení nevylučuje práva při vadných nebo neúplných pokynech prodávajícího.

3.4 Za vadu způsobenou kupujícím se nepovažuje odpovědnost prodávajícího za nedostatky při převzetí. Znečištění textilie vzniklé až při používání nebo montáži provedené kupujícím či nezávislou třetí osobou není vadou, za kterou prodávající odpovídá, pokud je tato příčina prokázána. Za znečištění vzniklé při montáži provedené prodávajícím nebo pod jeho odpovědností prodávající odpovídá podle zákona.

3.5 Prodávající neodpovídá za poškození prokazatelně způsobené údržbou nebo čištěním v rozporu s řádně poskytnutým návodem či s obvyklým šetrným zacházením. Nelze takto vyloučit odpovědnost za vadu, kterou výrobek měl při převzetí.

3.6 Použití výhradně interiérového výrobku v exteriéru v rozporu s jeho určením může vést k poškození, za něž prodávající neodpovídá, prokáže-li příčinnou souvislost. Toto omezení neplatí pro výrobky deklarované jako vhodné pro exteriér nebo určené pro speciální použití v dopravních prostředcích podle smluvní specifikace.

3.7 Prodávající neodpovídá za poškození prokazatelně způsobené vnější mimořádnou událostí, nesprávnou manipulací či neodpovídajícím elektrickým napájením po převzetí. Každá reklamace se posuzuje individuálně; samotná existence vlhkosti, statické elektřiny, přepětí nebo mechanického poškození bez určení příčiny nepostačuje k automatickému zamítnutí.

Dřevoterm, s.r.o.
Březová 60
549 83 Meziměstí
tel: +420 491 509 011, fax: +420 491 509 024
e-mail: info@drevoterm.cz
www.pavon.cz

3.8 Prodávající neodpovídá za vady prokazatelně způsobené používáním ve zjevně nevhodném prostředí mimo podmínky uvedené pro konkrétní výrobek, pokud kupující na omezení použití byl odpovídajícím způsobem upozorněn. Běžné předvídatelné podmínky provozu nesmějí být samy o sobě důvodem pro odmítnutí oprávněné reklamace.

3.9 Práva z vadného plnění se nevztahují na běžné opotřebení způsobené obvyklým používáním výrobku. Vybití akumulátoru během běžného provozu nebo přiměřený pokles jeho kapacity odpovídající stáří a způsobu použití nejsou samy o sobě vadou. Předčasné selhání, neobvyklá ztráta kapacity nebo barevná odchylka v rozporu se sjednanými či rozumně očekávanými vlastnostmi však mohou být vadou; příčina a závažnost se vždy posoudí konkrétně.

3.10 Poškození během přepravy se posuzuje podle přechodu nebezpečí škody a zvoleného způsobu dopravy. U kupujícího-spotřebitele, jemuž prodávající zajišťuje přepravu, nese prodávající nebezpečí škody zásadně až do předání věci spotřebiteli (nebo jím určené osobě); výjimky stanoví zákon, zejména pokud spotřebitel sám pověří dopravce, kterého prodávající nenabídl. U kupujícího-podnikatele se přechod nebezpečí škody posuzuje podle čl. 3.2 VOP, individuální smlouvy a zákona. Práva spotřebitele nezanikají jen tím, že poškození zásilky nebylo nahlášeno do 24 hodin.

4. Vady díla a vady vzniklé přepravou

4.1 V návaznosti na čl. 3.3 VOP má kupující při převzetí zkontrolovat počet balíků a stav obalu a při zjevném poškození, je-li to možné, sepsat s dopravcem záznam, pořídit fotografie a informovat prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejlépe do 24 hodin, e-mailem na info@drevoterm.cz. Nesplnění tohoto postupu může ztížit prokazování poškození, samo o sobě však nezbavuje kupujícího-spotřebitele jeho zákonných práv z vadného plnění. U podnikatelského odběru se zohlední čl. 3.2 a 3.3 VOP, smlouva a zákon, včetně přechodu nebezpečí škody.

4.2 Kupující-podnikatel je podle čl. 3.3 VOP povinen po převzetí zkontrolovat dodané zboží a zjevné rozdíly v množství, druhu, provedení nebo zjevné poškození oznámit bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od předání. U později zjištěných vad se postupuje podle občanského zákoníku, zejména § 2104 a § 2112, a podle případné individuální smlouvy. Kupující-spotřebitel by měl dodávku také zkontrolovat a nesrovnalosti oznámit co nejdříve, avšak lhůta dvou pracovních dnů není podmínkou jeho zákonných práv; i skrytou či později projevenou vadu může vytknout v zákonné době.

4.3 Při dodání podnikateli je třeba rozlišovat okamžik splnění dodávky a přechod nebezpečí škody podle čl. 3.2 VOP od samotného posouzení výrobní vady. Předání prvnímu tuzemskému dopravci podle VOP nesmí být použito k omezení kogentních spotřebitelských práv.

Dřevoterm, s.r.o.
Březová 60
549 83 Meziměstí
tel: +420 491 509 011, fax: +420 491 509 024
e-mail: info@drevoterm.cz
www.pavon.cz

5. Místo a způsob uplatnění reklamace

5.1 Reklamaci lze uplatnit zejména písemně poštou, e-mailem nebo osobně na níže uvedených kontaktech. Kupující-spotřebitel může reklamaci uplatnit také v kterékoliv provozovně prodávajícího, kde je to možné s ohledem na sortiment, popřípadě v jeho sídle, podle § 19 zákona o ochraně spotřebitele. Zákonem přípustné způsoby uplatnění reklamace nejsou tímto výčtem omezeny:

a) Poštou na adrese: Dřevoterm, s.r.o., Březová 60, 549 83 Meziměstí 3

b) E-mailem na adrese: info@drevoterm.cz

c) Osobně na adrese: Dřevoterm, s.r.o., Březová 60, 549 83 Meziměstí 3

5.2 Kupující při reklamaci uvede identifikaci objednávky nebo jiný doklad o koupi, popis vady, kontakt a požadovaný způsob vyřízení; žádoucí je přiložit fotografie. Použití reklamačního protokolu doporučujeme, avšak u spotřebitele není podmínkou přijetí reklamace; nákup lze prokázat i jiným vhodným způsobem. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k odbornému posouzení vady a umožnit prohlídku výrobku nebo jeho předání, je-li to vzhledem k povaze vady přiměřené. Originální obal není pro přijetí spotřebitelské reklamace vyžadován. Při uplatnění reklamace vydá prodávající spotřebiteli písemné potvrzení s datem, obsahem, požadovaným způsobem vyřízení a kontaktními údaji.

6. Vyřízení reklamace

6.1 O reklamaci spotřebitele rozhodne prodávající nebo jím pověřený pracovník ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů; do této doby se nezapočítá přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady. Tím není dotčena nejzazší lhůta k vyřízení reklamace podle bodu 6.3.

6.2 Při neuznání reklamace spotřebitele poskytne prodávající písemné odůvodnění zamítnutí a potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace ve lhůtě podle bodu 6.3. U kupujícího-podnikatele se postupuje podle příslušné smlouvy, VOP a občanského zákoníku; prodávající mu výsledek reklamace oznámí bez zbytečného odkladu po jejím posouzení.

6.3 Reklamace spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o jejím vyřízení informován bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem výslovně nedohodne na delší lhůtě (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Spotřebitel poskytne přiměřenou součinnost nezbytnou k přezkoumání výrobku. Po marném uplynutí zákonné nebo dohodnuté lhůty může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. U podnikatelských odběrů se pevná spotřebitelská třicetidenní lhůta automaticky neuplatní; rozhodná je smlouva, VOP a zákon.

6.4 Vyžaduje-li vyřízení reklamace prohlídku nebo opravu výrobku u kupujícího, dohodnou strany potřebný přístup a součinnost. Samotná dohoda o výjezdu nebo prohlídce neposouvá počátek

zákonné lhůty podle bodu 6.3. U oprávněné spotřebitelské reklamace se odstranění vady provede bezplatně a bez značných obtíží pro spotřebitele; pokud byl výrobek před projevením vady instalován v souladu se svou povahou a účelem, zahrnuje náprava v zákonných případech i demontáž a opětovnou montáž nebo úhradu účelně vynaložených nákladů.

6.5 Kupující-spotřebitel může požadovat odstranění vady opravou nebo výměnou, ledaže je zvolený způsob nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. Přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může požadovat za podmínek § 2171 občanského zákoníku, zejména pokud prodávající vadu odmítne odstranit, neodstraní ji řádně a včas, vada se projeví opakovaně nebo jde o podstatnou vadu. Při nevýznamné vadě nelze odstoupit. Při výměně nebo odstoupení poskytne kupující součinnost k vrácení vadného výrobku; jakékoli vyúčtování zboží nebo nákladů musí mít samostatný zákonný či smluvní důvod. U kupujícího-podnikatele se nároky řídí občanským zákoníkem, smlouvou a VOP.

6.6 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Strany se nejprve pokusí spor vyřešit dohodou podle čl. 4 VOP. V případě spotřebitelského sporu se spotřebitel může obrátit na Českou obchodní inspekci (www.coi.gov.cz), subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů; další informace jsou dostupné na www.coi.gov.cz/informace-o-adr/. Toto ustanovení nemění soudní příslušnost ani ustanovení čl. 4 VOP určená podnikatelům.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tento aktualizovaný reklamační řád nabývá účinnosti dne 3. 11. 2026 a nahrazuje dosavadní reklamační řád M-03 účinný od 1. 5. 2020. Navazuje na VOP P-09 účinné od 1. 6. 2026; VOP se tímto dokumentem nemění. Na dříve uzavřené smlouvy se použijí podmínky rozhodné pro daný smluvní vztah a kogentní právní předpisy.

7.2 Tento reklamační řád je dostupný v sídle prodávajícího a na www.pavon.cz, jak stanoví čl. 3.5 VOP. Vznikne-li rozpor s VOP, vykládají se oba dokumenty společně v souladu s kogentními právními předpisy a individuální smlouvou; práva spotřebitele stanovená zákonem mají vždy přednost.