

# TECHNICKO - ORGANIZAČNÍ MANUÁL

## VŠEOBECNĚ

Možnosti dodávek a spolupráce	Našimi výrobky jsou především plošně frézované a PVC fólií potažené polotovary. Základním materiálem je deska MDF (jemnozrná dřevopilinná deska), na kterou je s využitím vodou ředitelného lepidla teplem a tlakem aplikována PVC fólie. Při všech výrobních operacích máme na paměti ochranu přírody a preferujeme postupy a komponenty, které ji zaručují.
Zakázková výroba	Hlavní výrobní program naší firmy představují nábytková dvířka. Dříve bylo běžné nazývat tato dvířka „kuchyňskými“, ale spektrum jejich použití je podstatně širší: zahrnuje například také předsíně, obývací pokoje a haly, koupelny, domácí pracovny a všechny kancelářské prostory. Užití našich výrobků je limitováno jen kreativitou tvůrce...  Své zboží dodáváme zákazníkům bez omezení - je možné objednávat již od jednoho kusu. Spolupracujeme také s řadou obchodních firem, které spolu s prodejem našich výrobků zajišťují další servis a služby pro výrobce nábytku i konečné uživatele.  Výroba probíhá zakázkově na základě objednávek. Zboží není běžně skladem s výjimkou věncových lišt (říms). V případě nákupu skladového zboží je však nutné nejdříve zjistit, zda je požadovaný druh říms právě k dispozici.
Poskytování služeb	Mimo hotových výrobků můžeme nabídnout i samostatné služby jako jsou řezání a frézování desek MDF nebo lisování PVC fólie na zákazníkem dodané polotovary. Podmínky spolupráce je nutné předem dohodnout, aby bylo možné zajistit shodu technologie výroby, kvality materiálu atd. Na základě požadavků zákazníků je možné vyrobit i jiné než standardní výrobky - většinou je potřebné předání výkresové dokumentace, náčrtů nebo popisů, případně také podrobné projednání zakázky.

## POPIS, TECHNICKÉ PARAMETRY A ZPŮSOB POUŽÍVÁNÍ VÝROBKŮ

Používané materiály, certifikace	Výrobky jsou vyráběny z následujících materiálů: <ul style="list-style-type: none"> <li>● frézovaná MDF deska různých tloušťek (běžně 18 a 30 mm, na základě dohody jsou možné i jiné)</li> <li>● PVC fólie, která má teplotní odolnost do 120° C, nízkou odolnost proti oděru a je odolná proti vodě</li> <li>● vodovzdorné lepidlo vytvrzené teplem - teplotní odolnost 70° - 80° C.</li> </ul> Pro jednotlivé materiály jsou k dispozici certifikáty výrobce o jejich způsobilosti a nezávadnosti. Podobně jsou certifikovány i hotové výrobky naší firmy.
Tolerance rozměrů a průhybu	Rozměrová tolerance výrobku proti udávaným hodnotám v dokumentaci může být +0,5 mm -0,5 mm. Vlivem pnutí používaných materiálů může dojít k průhybu výrobku - přípustná tolerance je +- 4 mm na 1 běžný metr.
Limitní rozměry	Maximální a minimální rozměry výrobků jsou ovlivněny technickými možnostmi využívaných strojů a zařízení a také rozměry používaných materiálů. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Frézované díly mohou být nejvíce 1200 mm široké a 2800 mm dlouhé.</li> <li>● Hotové výrobky zalisované fólií mohou být nejvíce 1250 mm široké a 2500 mm dlouhé.</li> <li>● U fólií které mají směr let rovnoběžně s návinem, nemůže být rozměr kolmý na směr let větší než 1250 mm (většina fólií).</li> <li>● U fólií, které mají směr let nebo převládající směr potisku fólie kolmý k návinu (nyní jsou to fólie 121 bílá vroubkovaná a 185 bílá vlnka, popř. další dle nabídky), nemůže být rozměr rovnoběžný s léty nebo kresbou větší než 1250 mm.</li> <li>● Minimální šířka a výška je stanovena technickými podmínkami výroby jednotlivých výrobků, v případě opracování jen okrajů výrobků to je 48 mm a 196 mm.</li> </ul>
Vrtání otvorů a dodávka výplní	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Výrobky jsou dodávány jako polotovary. To znamená, že jsou bez otvorů pro úchytky a panty.</li> <li>● Frézované rámy pro sklo nebo mříže jsou bez skleněných nebo jiných výplní, běžně se nedodávají prostředky pro jejich uchycení.</li> </ul> Od 1.7.2010 je sjednocena šířka frézovaného otvoru pro sklo nebo jinou výplň tak, že tento otvor je o 100 mm menší než rozměry dvířek a mění se šířka frézované polodrážky podle tvaru dvířek. Spolu s polodrážkou je frézována i drážka pro těsnící lištu. Těsnící lištu je nutné objednávat samostatně
Omezení vlivu tepla okolních spotřebičů	Vzhledem k maximální hranici teplotní odolnosti lepidla je doporučeno instalovat u vestavěných spotřebičů, horkovzdušných trub, grilů apod. boční a spodní ochranné kovové lišty zabráňující působení tepla přímou dvířka v jejich blízkosti. Vliv tepla doporučujeme zmírnit zvětšením vzdálenosti od zdroje tepelného působení na 18 - 20 mm z boku a v případě dvířek pod vestavěnou troubou na 30 mm. Výše uvedená opatření by měla omezit poškození dvířek působením tepla nad hranici teplotní odolnosti lepidla.

Dodatečné  
úpravy

### **DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ:**

*Veškeré dodatečné úpravy hotových výrobků (dvířek, dekorativních panelů, stolových desek atd.) jako jsou například vrtání či frézování otvorů do zalisované čelní plochy nebo hrany, případně úpravy rozměrů a tvarů mohou vést k nenapravitelnému, nevratnému poškození. Dodatečné úpravy proto rozhodně nedoporučujeme a upozorňujeme, že na takto upravené výrobky se nevztahují standardní záruční podmínky a lhůty!*

## NÁVOD NA ÚDRŽBU VÝROBKŮ S POVRCHOVOU ÚPRAVOU STANDARDNÍ FÓLIÍ

Údržba  
standardních  
fólií

**Doporučení pro čištění:** Použijte běžné čisticí kapaliny nebo detergenty na plasty. Slučitelnost konkrétního prostředku s fólií doporučujeme nejprve vyzkoušet na skrytém místě. Skvrny od silně zbarvených substancí smyjte co nejdříve vodou s přídavkem běžného čisticího prostředku (ne abra-sivního!). Skvrny nenechávejte zaschnout – jejich odstranění je pak mnohem obtížnější! Zbytky skvrn, zejména mastné stříkance a usazeniny, lze vyčistit 30% horkým roztokem mýdla za pomoci jemného kartáčku. Tento postup dle potřeby zopakujte. V případě těžce odstranitelných skvrn lze použít rovněž čisticí s podílem alkoholu nejvýše 15 - 20 % (Sidolin - Clin universal nebo Ajax, čistič oken). Na závěr smyjte zbytky čisticích prostředků vlažnou vodou a vysušte fólii jelenicí na okna.  
**Upozornění:** Nepoužívejte zbarvené čističe (ať ředěné či koncentrované), neboť jejich barviva mohou na fólii zanechat stopy! Parní či vodní vysokotlaké čištění nejsou k čištění fóliovaných nábytkových povrchů vhodné. Tyto povrchy také nejsou odolné proti organickým rozpouštědlům jako jsou ředidla, odlakovače nebo koncentrovaný alkohol.

## NÁVOD NA ÚDRŽBU VÝROBKŮ S POVRCHOVOU ÚPRAVOU MATNOU FÓLIÍ

Údržba  
matných  
fólií

**Dekory číslo:** 1-8 (vanilka mat), 6-1 (camberra mat), 6-2 (manhattan mat), 540 (olše mat), 910 (hruška mat), 615 (javor horský), 171 (bílá mat), 4-8 (ostružina mat.) a případně další dekory dle nabídky. Matný vzhled uni barev a dekorů „pravého dřeva“ je u matných fólií dosažen užitím speciálních aditiv v laku. Obzvláště u světlých dekorů se projevuje citlivost vůči silně zbarveným tekutinám a substancím. Za účelem zachování kvality povrchu je zapotřebí dodržovat následující doporučení.

**Doporučení pro čištění:** Skvrny od silně zbarvených substancí (např. kávou, hořčicí, kari kořením nebo červeným vínem) smyjte co nejdříve vodou s přísadkou běžného čisticího prostředku (ne abrasivního!). Skvrny nenechávejte zaschnout neboť v tomto případě nebude již možné nečistoty bez zbytku odstranit. Zbytky skvrn, zejména mastné stříkance a usazeniny, lze vyčistit 30% horkým roztokem mazlavého mýdla za pomoci jemného kartáčku nebo za pomoci přidání mycího přípravku např. obchodní značka „Priel“ v množství dle doporučení od výrobce, nebo alkoholu (etanol, maximální přidání 10%). Tento postup dle potřeby zopakujte. Na závěr smyjte zbytky čisticích prostředků vlažnou vodou a vysušte fólii jelenicí na okna. Pro prevenci poškození povrchu vyzkoušejte nejprve na nenápadném místě v malém množství a krátkodobě působení čisticího prostředku. Přitom je nutno zohlednit pokyny výrobce.

**Upozornění:** Nepoužívejte zbarvené čističe (ať ředěné či koncentrované), neboť jejich barviva mohou na fólii zanechat stopy!

## NÁVOD NA ÚDRŽBU VÝROBKŮ POVRCHOVOU ÚPRAVOU LESKLOU FÓLIÍ

Údržba  
lesklých  
fólií

**Dekory číslo:** 110 (bílá lesk), 114 (slonová kost lesk), 117 (vanilka lesk), 134 (oliva lesk), 145 (lila lesk), 151 (bordó lesk), 153 (červená maranello lesk), 155 (malina lesk), 165 (cappuccino lesk), 169 (černá lesk), 185 (stříbrná vlnka), 118 (papyrus žlutý lesk), 158 (papyrus červený lesk), 168 (papyrus hnědý lesk), 186 (oxygen lesk), 187 (okapa světlá lesk) a případně další dekory dle nabídky. Poznámka: nejedná se o povrchovou úpravu fólií „vysoký lesk“!

**Doporučení pro čištění:** Výrobky jsou opatřeny ochrannou modrou nebo průhlednou fólií proti poškození při dopravě, manipulaci a montáži. Povrch by neměl být čistěn dříve než 4 týdny po odstranění této fólie! Poté můžete použít teplou vodu a jemný hadřík. Osvědčilo se i použití speciálních autoutěrek napuštěných čisticím roztokem (např. Sonax Clean a Drive)

**Upozornění:** Použijte-li jakékoliv čisticí prostředky, dbejte na to, aby neobsahovaly aromatické uhlovodíky, estery, ketony, halogenované hydrocarbonáty nebo alkohol v koncentraci nad 25%. Nedoporučujeme také použití detergentů na bázi octa. Prostředky by neměly být abrazivní (drsné, odírající, hrubé) a měly by být vždy zředěny teplou vodou.

## NÁVOD NA ÚDRŽBU VÝROBKŮ S DODATEČNOU POVRCHOVOU ÚPRAVOU PATINA

Údržba fólií  
s úpravou  
patina

**Poznámka:** „Patina“ je dodatečná povrchová úprava fóliovaných nábytkových dveří s vysokým podílem ruční práce. Výrobky získají vzhled nábytku „opotřebovaného“ věkem a užíváním. Výrobky s dodatečnou povrchovou úpravou „patina“ si zachovávají vlastnosti původní úpravy PVC fóliemi. Jediným rozdílem je potřeba adekvátního přístupu při manipulaci, používání a údržbě.

**Doporučení pro čištění:** Znečištěnou pohledovou plochu přetřete vlhkou jemnou utěrkou se saponátem bez obsahu písku, prášku nebo jiného abrasiva a ihned vysušte.

**Upozornění:** Povrchovou úpravu patina je možné poškodit rozpouštědly, mechanickým namáháním, poškrábáním a otíráním zvýšeným tlakem předměty s ostrým nebo abrazivním povrchem.

## NÁVOD NA ÚDRŽBU VÝROBKŮ S DODATEČNOU POVRCHOVOU ÚPRAVOU LESK

Údržba fólií  
s úpravou  
lesk

**Poznámka:** „Lesk“ je dodatečná povrchová úprava fóliovaných nábytkových dveří. Nejedná se o povrchovou úpravu „vysoký lesk“! Při aplikaci dodatečné úpravy lesk se projeví rozdíl mezi fóliemi s hladkým povrchem a fóliemi s hrubším povrchem (např. perlička, „pomerančová kůra“ atd.)! Zájemcům proto doporučujeme konzultaci s dodavatelem nábytkových dveří. Výrobky s dodatečnou povrchovou úpravou „lesk“ si zachovávají vlastnosti původní úpravy PVC fóliemi. Jediným rozdílem je potřeba adekvátního přístupu při manipulaci, používání a údržbě.

**Doporučení pro čištění:** Znečištěnou pohledovou plochu přetřete vlhkou jemnou utěrkou se saponátem bez obsahu písku, prášku nebo jiného abrasiva a ihned vysušte.

**Upozornění:** Povrchovou úpravu lesk je možné poškodit rozpouštědly, mechanickým namáháním, poškrábáním a otíráním zvýšeným tlakem předměty s ostrým nebo abrazivním povrchem.

**V PŘÍPADĚ NEDODRŽENÍ POSTUPU PŘI ÚDRŽBĚ NAŠICH VÝROBKŮ NEBUDE REKLAMACE NA POŠKOZENÍ ZBOŽÍ UZNÁNA.**

## SORTIMENT

Nabídka tvarů  
frézování, fólií  
a zadních stran

Firma Trachea standardně nabízí ucelenou skladbu tvarů frézování, dezénů fólií a zadních stran. Tato nabídka se průběžně mění dle trendů ve vývoji nábytkářského průmyslu.

Jsmo vedeni trvalou snahou o zkvalitňování a rozšiřování nabídky, a proto vítáme všechny návrhy, postřehy a požadavky zákazníků. Je samozřejmé nutné brát v úvahu technické, případně obchodní možnosti, ale naší snahou bylo a bude vycházet zákazníkům maximálně vstřícně. Pro aktuální přehled vyráběného sortimentu jsou na vyžádání k dispozici katalogy tvarů frézování, vzorkovníky fólií a vzorkovníky zadních stran. Tyto materiály postupně obměňujeme a aktualizujeme.

Kombinování  
tvarů a materiálů

Důležitým faktorem při objednávání je možnost libovolných kombinací tvarů frézování, fólií i zadních stran podle přání zákazníka. Pouze u některých fólií - 110 (bílá lesk), 114 (slonová kost lesk), 117 (vanilka lesk), 134 (oliva lesk), 145 (lila lesk), 151 (bordó lesk), 153 (červená maranello lesk), 155 (malina lesk), 165 (cappuccino lesk), 169 (černá lesk), 118 (papyrus žlutý lesk), 158 (papyrus červený lesk), 168 (papyrus hnědý lesk), 186 (oxygen lesk), 187 (okapa světlá lesk) jsou přesně určené tvary a zadní strany, se kterými je možné danou fólii kombinovat. U těchto fólií je dále výroba omezena jen na dvířka plná nebo rámy pro sklo, nelze vyrobit mížče.

Běžné fólie

Používané fólie jsou podle doby využívání pro výrobu rozděleny do dvou hlavních kategorií.

První tvoří fólie běžné, u nichž zaručujeme jejich stálou dostupnost bez časového omezení. V případě, že dojde k rozhodnutí některou z těchto fólií dále nepoužívat (ať z důvodu malého zájmu zákazníků nebo například ukončením výroby u dodavatele), podle situace okamžitě informujeme stále zákazníky a garantujeme, že ještě nejméně 1/2 roku bude tato fólie k dispozici. Aktuální informace o zbývajícím množství materiálu lze zjistit na internetové prezentaci [www.trachea.cz](http://www.trachea.cz) v sekci Servis, Vyřazovaný sortiment

Doplňkové  
fólie

Druhou kategorií jsou fólie doplňkové, jejichž nabídka je časově omezená. Jsou to fólie, které jsou k dispozici pouze v určitém množství. V případě, že zájem o ně bude minimální, firma si vyhrazuje právo na ukončení jejich používání bez časového limitu.

Stálí zákazníci jsou samozřejmě i v tomto případě s dostatečným předstihem informováni o ukončení používání doplňkových fólií a aktuální stav je možné kontrolovat na [www.trachea.cz](http://www.trachea.cz)

**Rozměrová řada** | Technické možnosti našeho strojního vybavení nám umožňují produkovat výrobky ve všech kombinacích šířky, výšky a tloušťky mezi technologickým minimem a maximem (viz limitní rozměry).  
Od 1.11.2011 jsme zrušili zařazování výrobků do standardní rozměrové řady a mezi atypické rozměry. Všechny výrobky jsou z hlediska rozměrů považovány za standardní a tak jsou také dodávány a účtovány.

## INFORMACE, PROPAGACE, GRAFICKÝ SOFTWARE

**Katalogy, vzorkovníky materiálů, vzorky dvířek** | Naše firma vydává podle potřeby katalogy zboží, kde jsou uvedeny informace o výrobcích a další informace pro zákazníky. Pro představu o sortimentu používaných fólií a zadních stran jsou k dispozici vzorkovníky těchto materiálů. Tyto materiály jsou běžně dostupné a na vyžádání doručitelné.  
Dále máme k dispozici sady vzorkových dvířek o rozměrech 276 x 370 mm nebo 296 x 404 mm, které jsou uloženy v krabíčích. Ke vzorkovým dvířkům je možné také objednat stojany pro jejich uložení. O cenách vzorkových dvířek a stojanů je nutné se informovat a jejich dodávku je nutné samostatně objednat.

**Internetová prezentace, propagační CD a program Acron** | **Další informace o firmě i nabídce jsou zveřejňovány na internetu na adrese [www.trachea.cz](http://www.trachea.cz).**  
Naše internetová prezentace byla sestavena s využitím specifických technologií, proto zde nemusí být vždy uveden kompletní sortiment výroby, je však průběžně doplňován. Spolu s informacemi na internetu vydává firma Trachea podle potřeby prezentační CD se základními informacemi a ukázkami využití výrobků. Jedná se zejména o kuchyňské linky.  
Výrobky Trachea jsou dále obsaženy v knihovněch využívaných programem Arcon – makro kuchyně, který umožňuje grafické navrhování kuchyní a také jiného nábytku. Tento program vyvíjí a dodává firma SOFTconsult Praha - [www.softconsult.eu](http://www.softconsult.eu). Případné dotazy ohledně nákupu a používání programu a knihoven směřujte, prosím, na tuto společnost.

## OBJEDNÁVKY A ZPŮSOBY OBJEDNÁVÁNÍ

**Komunikace, předávání objednávek** | Komunikace mezi firmou Trachea a zákazníky je možná jakýmkoliv způsobem – osobně, telefonicky, poštou nebo elektronickou poštou. Objednávky výrobků a zboží je možné provádět pouze písemně – osobně, faxem, poštou nebo elektronickou poštou. Pro usnadnění objednávek jsme připravili i doporučený formulář, nicméně zákazníci mohou využívat i své vlastní způsoby objednávání podle zvyklostí.  
Preferujeme zaslání objednávek elektronickou poštou ve formě tabulky nebo je k dispozici volně šiřitelný objednávkový program pro PC, který je ke stažení na prezentaci [www.trachea.cz](http://www.trachea.cz). Program je vyvíjen a aktualizován podle vývoje sortimentu a prováděných změn a proto je vhodná jeho průběžná obnova. Při instalaci jsou změněny pouze programy, všechna data a nastavení se nezmění. Program neklade žádné výjimečné nároky na používaný hardware a jeho provoz je vyzkoušen na všech nyní používaných systémech Windows.

**Obsah objednávky** | Mezi základní požadavky na obsah objednávky patří uvedení informací a údajů o objednateli (u firem IČ a DIČ) včetně kontaktů (telefon, fax). Je vhodné uvádět požadovaný způsob dodání zboží. Kromě osobního odběru nabízíme samozřejmě také možnost doručení zboží na zadanou adresu.

**Definování a popis objednaného zboží** | Dále je nutné specifikovat objednané zboží. Výrobky firmy Trachea jsou jednoznačně popsány následujícími vlastnostmi – tvar frézování, lisovaná fólie, zadní strana, tloušťka desky MDF, šířka výrobku, výška výrobku, typ dvířek, směr let imitované dřeviny fólie, počet kusů.  
V případě objednávání více různých rozměrů stejného výrobku není nutné uvádět opakující se údaje na každém řádku – například kód tvaru frézování, kód fólie nebo kód zadní strany stačí uvést jen na prvním řádku. Výše uvedenými kódy jsou výrobky jednoznačně určeny a není nutné doplňovat další popis, který v případě převádění údajů přímo v počítači může způsobit nechtěné problémy nebo nesrovnalosti. Kódy tvarů, fólií a zadních stran jsou uváděny ve všech katalogích a vzorkovnících firmy Trachea.  
Typem dvířek se rozumí, zda budou plná nebo budou vyfrézována jako rám pro sklo či s mřížkou. V případě objednávání plných dvířek není nutné typ „plná“ uvádět, tento typ dvířek je považován za běžný. Možnost frézování rámu pro sklo a mřížek se řídí technickými podmínkami výroby jednotlivých tvarů.

**Směr let fólie, hraniční rozměry** | Důležitým parametrem je směr let imitované dřeviny fólie. Běžná výroba předpokládá napodobení výroby dvířek z masivního dřeva - u dvířek směřují léta svisle, neboli po výšce a u zásuvek jsou orientovány vodorovně, tedy po šířce. Tyto údaje proto není nutné v objednávce uvádět. Hranice rozlišení dvířek a zásuvek podle výšky byla z dřívě zavedených důvodů stanovena na 319 mm. Do této výšky včetně jsou léta fólie běžně lisována vodorovně, od výšky 320 jsou léta svisle.  
Jiný požadavek, ať už orientace let svisle na zásuvkách nebo vodorovně na dvířkách je také splnitelný, je však nutné jej v objednávce jednoznačně vyjádřit.

## ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK, VYTVOŘENÍ ZAKÁZEK

**Zpracování objednávek** | Objednávky výrobků a zboží jsou ve firmě Trachea zpracovávány průběžně. V případě zaslání objednávky ve formě přílohy elektronické pošty – například data z objednávkového programu, tabulka standardu „xls“ vytvořená tabulkovým programem nebo text dohodnutého formátu - je objednávka převedena přímo v počítači. Její zpracování je rychlejší a je zde také menší pravděpodobnost výskytu chyby.  
Ostatní objednávky jsou zpracovávány ručně zadáním údajů do programu v počítači, což může být zdlouhavější a záleží zde na aktuálním stavu množství přijatých objednávek.

**Vytvoření zakázky, zakázkové listy** | Každé objednávce je programem firmy Trachea přiřazeno zakázkové číslo, na které je možné se odvolávat při další komunikaci. Po zpracování objednávky jsou zákazníkům odesílány zakázkové listy (smlouva o výrobě).  
Požadujeme kontrolu odeslaných zakázkových listů - především z důvodu včasného odhalení případné chyby nebo nesrovnalosti (například vlivem špatně čitelného faxu). Touto cestou se snažíme předejít problémům, které by mohly vést k pozdějším reklamacím.

**Termín dokončení zakázky** | Na zakázkových listech je uváděn i termín dokončení zakázky, který je generován podle aktuální výrobní kapacity, případně na základě individuálního projednání se zákazníkem. Tento termín znamená předpokládaný den dokončení výroby ve firmě Trachea, nikoli den odeslání zakázky nebo jejího doručení k zákazníkovi.

**Odsouhlasení zakázkových listů** | Vzhledem k tomu, že se snažíme o co nejkratší dodací lhůtu, požadujeme také poměrně rychlé odsouhlasení zakázky. V závislosti na rozpracovanosti výroby totiž může nastat situace, že pozdější požadavky na změny nebo opravy v zakázce již není možné akceptovat. V takovém případě je možné nedokončit u rozpracovaných výrobků následující operace a dodat nehotové výrobky zákazníkovi. Firma Trachea si zde vyhrazuje právo nezodpovídat za nerohodnost a nejistotu zákazníků či uživatelů.

## VÝROBA, ROZPRACOVANOST A VÝROBNÍ TERMÍNY

Průběh výroby, rozpracovanost	Zakázky evidované v systému pro plánování a řízení výroby a určené pro zpracování jsou postupně zadávány do výroby s ohledem na jejich termíny dokončení. Ve chvíli, kdy je zahájena výroba, není možné měnit údaje v zakázce. Jak již bylo uvedeno v předchozím odstavci – v případě nesplnitelného požadavku na změnu je možné po dohodě výrobu zastavit a zákazníkovi dodat pouze nedokončené výrobky. Míra rozpracovanosti zakázek se během roku mění. V některém období je proto možné akceptovat požadavky i jinak než běžně.
Výrobní termíny	Termíny dokončení výroby zboží je možné rozdělit do několika kategorií: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Běžné termíny, které jsou stanovovány na základě všeobecných podmínek v průběhu roku a mohou být také dohodnuty individuálně se zákazníkem.</li> <li>● Zkrácené termíny, zvané kusovky nebo expresní výroba, které se týkají výroby malého množství zboží. Pro ně jsou stanoveny pevné doby pro příjem objednávek – a to každý den do 9:00 hodin. Dokončení výroby zboží dle těchto objednávek může být podle situace i následující den. Pojem „termín dokončení“ výroby je popsán v předchozí kapitole.</li> <li>● Zkrácené termíny pro výrobu reklamovaného zboží, které umožňují co nejrychlejší nápravu případných problémů a chyb. Přestože se snažíme o dosažení co nejvyšší kvality dodávaného zboží, nelze se nikdy absolutně ubránit chybám. Příjem reklamací a jejich výroba se řídí stejnými pravidly jako u kusové expresní výroby.</li> </ul>

## OZNÁMENÍ O DOKONČENÍ, BALENÍ A EXPEDICE ZBOŽÍ

Oznámení o dokončení zakázek, dodání zboží	Po dokončení výroby zakázky je zákazníkům písemně nebo telefonicky oznámeno, že je zboží připraveno k vyzvednutí nebo že je připraveno k odeslání. Jestliže není na původní objednávce uveden způsob dopravy, firma Trachea žádá opětovně zákazníky o sdělení požadovaného způsobu dopravy. Běžné možnosti jsou vlastní odběr zboží, odvoz přepravní službou zajištěnou zákazníkem nebo doprava zajištěná naší firmou – tu provádíme podle množství buď Obchodní balíky České pošty nebo přepravní službou.
Balení zboží, vratné obaly	Podle sjednaných podmínek, způsobu dopravy nebo množství dodávaného zboží je zboží ponecháno k přímému odběru bez balení, zabaleno do balíků nebo zabaleno na palety. Při balení používáme prokladový materiál zabraňující poškrábání výrobků a kartony. Výrobky na paletách jsou staženy ocelovou páskou, která zajišťuje jejich dostatečnou fixaci. Prokladový materiál a balné je účtováno samostatně podle platného ceníku. Palety jsou vratné obaly a podle toho jsou i případně účtovány. Mohou být vyměněny při odběru zboží nebo je zákazník vrátí a zpětně účtuje.
Převzetí zboží, doklady	Při osobním odběru zboží trváme na kontrole přebíraných výrobků zákazníkem. V tomto případě nemohou být akceptovány reklamace na poškození zboží dopravou. Spolu se zbožím zákazník vždy obdrží dodací list – soupis zboží s jednotlivými položkami a účetní doklady – prodejku nebo fakturu.

## REKLAMACE A JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

Vyřizování reklamací	Jak již bylo uvedeno, vždy se snažíme o dosažení vysoké kvality a užítosti dodávaného zboží. Absolutní úspěšnosti ovšem nedosáhneme, protože chyby patří k člověku... Reklamacie zboží se řídí reklamačním řádem, který je příkládán k dokladům s dodávaným zbožím. Pokud není možné uplatnit pravidla reklamačního řádu, je postupováno podle obchodního zákoníku. Firma Trachea se v každém případě snaží o vyřizování reklamací korektním způsobem a ke spokojenosti zákazníka.
Doba uplatnění reklamace podle typu vady	Doba možnosti uplatnění reklamace se řídí typem vyskytujících se vad. V zásadě by měla být reklamace uplatněna ihned po zjištění vady, nejpozději do 5 pracovních dnů od převzetí zboží. Mohou se vyskytovat vady výrobní, které jsou na výrobcích patrné při jejich kontrole při přebírání nebo rozbalení a jsou evidentně způsobeny ve výrobě, vadami materiálu apod. Dále to mohou být vady způsobené manipulací nebo přepravou a zde již může být nutné posouzení, jak a kde k vadě došlo. V případě poškození zboží zákazníkem nemůže být reklamace uplatněna. V případě poškození zboží externím přepravcem musí zákazník žádat náhradu zboží u přepravce, neboť naše firma nenese zodpovědnost za třetí stranu. Nakonec se u výrobků mohou objevit i skryté vady, které se projeví až po delší době jejich užívání. Zde záleží na posouzení vyskytnuvší se vady firmou Trachea a ke každému takovému případu je přistupováno individuálně.
Způsob provedení reklamace	Reklamacie jsou - podobně jako objednávky zboží - přijímány pouze písemně. Při reklamaci zboží je požadován popis reklamovaného výrobku (dle dodacího listu), popis reklamované vady a doložení čísla zakázky nebo faktury, na jehož základě bylo zboží vyráběno nebo dodáno. Nově vyrobené reklamované zboží je opět fakturováno (požadavek vyplývající z platných zákonů ČR) a v případě uznání reklamace je na tuto fakturu proveden dobropis. Na toto zboží se vztahují veškeré podmínky jako při základní dodávce včetně nové záruky.