

Reklamační řád

Kupující je povinen si při převzetí přezkoumat kvalitu, jakost dodaných dveří a záruční. Všechny dveře a záručně bez montáže lze reklamovat nebo vyměnit jen s originálním záručním listem od výrobce dveří. Reklamace nebude nijak řešena, uznána bez tohoto záručního listu. Reklamovat nelze dveře, které již mají našroubované závěsy, každý výrobce to posuzuje jako použité zboží.

1. Záruka

Doba záruky

Záruční doba u výrobků je poskytována v délce uvedené v Záručním listě daného výrobku, v dodatku k Reklamačnímu řádu, ve Smlouvě o dílo a Všeobecných obchodních podmínkách. Záruční doba se počítá od data převzetí výrobku nebo díla nebo ode dne, kdy byl objednatel povinen výrobek nebo dílo převzít.

Rozsah záruky

Záruka se vztahuje na vady výrobků a jejich částí vzniklé v důsledku výrobní vady, vady dílů, poškození při dopravě zhotovitelem nebo nesprávné montáže provedené zhotovitelem. V průběhu záruční doby má objednatel právo na bezplatné odstranění těchto vad. Záruka se nevztahuje na jakékoliv vady a poškození výrobku, které vzniklo nedodržením Návodu k obsluze a údržbě, nesprávným používáním, nadměrným opotřebením, zanedbáním pravidelné údržby, nesprávným čištěním, jakýmkoliv neodborným zásahem, montáží provedenou jinou osobou a jiným poškozením nezaviněným zhotovitelem.

2. Reklamace

Způsob uplatnění reklamace

Při zjištění vady výrobku nebo díla uplatněte reklamaci písemně na naší adrese. Uveďte jméno a adresu objednatele ve Smlouvě o dílo nebo v Kupní smlouvě a číslo této smlouvy, dále uveďte, o jakou vadu se jedná, adresu místa plnění (montáže) a Vaše telefonní číslo. Budete námi kontaktováni a po dohodě s Vámi bude stanoveno datum (stanovený den) pro posouzení reklamace v místě plnění (montáže). Předmět reklamace bude posouzen naším reklamačním technikem, který zároveň rozhodne o způsobu odstranění vad. Za reklamaci se nepovažuje nutnost běžného seřízení a nastavení dveří.

Doklady potřebné k uplatnění reklamace

Na uplatnění reklamace má nárok objednatel nebo jiná oprávněná osoba po předložení Záručního listu, Smlouvy o dílo nebo Kupní smlouvy a faktury jako dokladu o nabytí, zaplacení a montáži výrobků (případně doložte fotokopie).

Posouzení reklamace

Posuzování reklamací se řídí tímto Reklamačním řádem, podmínkami pro uplatnění reklamace uvedenými v dodatcích Reklamačního řádu vydanými k jednotlivým výrobkům, Návodů k obsluze a údržbě vydanými k jednotlivým výrobkům, Všeobecnými obchodními podmínkami a případně dalšími dokumenty vydanými zhotovitelem a jeho dodavateli.

Vyřízení reklamace

Vada bude zhodnocena odborným technikem. V případě oprávněné reklamace bude vada odstraněna v zákonné lhůtě, popřípadě ve lhůtě sjednané a to vše bezplatně v rámci záruční doby. Zhotovitel má výhradní právo určit, jakým způsobem bude oprava nebo výměna provedena. V případě neoprávněné reklamace, tzn. při poškození výrobku, které vzniklo nesprávným používáním, jakýmkoliv neodborným zásahem atd., bude vada odstraněna na náklady objednatele, případně si odstranění vady zajistí objednatel sám.

Seřízení, oprava a servis

Seřízení a nastavení provedená jedenkrát do 3 měsíců od předání díla jsou zdarma. Pozdější nebo opakovaná seřízení, nastavení, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny v rámci placeného servisu podle aktuálního ceníku.

Dodatek reklamačního řádu

pro interiérové dveře a jejich doplňky

(podmínky pro uplatnění reklamace platné od 1.4.2011)

Pro usnadnění případného reklamačního řízení se při přebírání výrobků, prosím, ujistěte, že Vám byl řádně vyplněn Záruční list včetně razítka, podpisu a data.

V případě výskytu vady Vás žádáme, abyste při uplatňování reklamace respektovali ustanovení tohoto Reklamačního řádu.

I. Všeobecná ustanovení

1.1

Tento dodatek Reklamačního řádu se vztahuje na interiérové dveře PORTA DOORS, DRE, INVADO, ERKADO a jejich doplňky dodané společností NEJDVEŘE.CZ s.r.o., Koksární 1152, Ostrava - Přívoz (dále jen „zhotovitel“).

1.2

Zhotovitel zaručuje, že po dobu stanovenou v čl. II tohoto dodatku Reklamačního řádu odpovídá za vzniklé vady, které brání řádnému užívání díla.

1.3

Poskytovaná záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- nesprávnou či neodbornou manipulací
- nedodržením Návodu k obsluze a údržbě
- zanedbáním potřebné údržby
- záměrným poškozením
- mechanickým poškozením
- poškozením vzniklým neodborným zásahem, tj. zásahem do díla jinou osobou než zhotovitelem
- nesprávnou přepravou (v případech, kdy tato není zajišťována přímo zhotovitelem)
- používáním díla v rozporu s Návodem k obsluze
- používáním díla pro jiné účely, než je pro něj obvyklé
- běžným opotřebením
- nesprávnou montáží, pokud tato nebyla provedena nebo zajištěna zhotovitelem
- vlivem vad stavební konstrukce nebo stavební nepřipravenosti v době montáže
- poškozením způsobeným živelnou pohromou nebo zásahem vyšší moci
- na výrobek, který neodpovídá příslušným technickým normám nebo Zaměřovacímu listu (případně Smlouvě o dílo nebo Kupní smlouvě) a byla na něj poskytnuta odpovídající sleva, nebo na vady, pro které byl tento výrobek zlevněn
- na jiné vady nezaviněné výrobcem a zhotovitelem.

1.4

Možná světlost a tmavost povrchové úpravy mající za následek dojem, že výrobek se skládá z více barevných odstínů nelze uznat za vadu, neboť se nejedná o vadný způsob provedení povrchové úpravy. Tato možná změna je způsobena rozdílnou strukturou použitých fólií, lamino povrchů, dřív a dřevin.

1.5

Změny v povrchové úpravě, které se objeví po předání díla, nelze uznat jako vady, neboť se tato změna považuje za následek působení počasí, klimatických podmínek a vlastností dřeva.

1.6

Vystouplé letokruhy u interiérových dveří dýhovaných a z masivu nelze uznat za vady, neboť toto je zapříčiněno vlivem působení nátěrových hmot a rozdílné struktury dřeva. Jedná se o přirozenou vlastnost dřeva, které nelze zcela zabránit.

1.7

Jako vadu nelze uznat skutečnost, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků.

Záruka vstupuje v platnost okamžikem předání výrobků a díla zhotovitelem objednateli, nebo dnem, kdy byl objednatel povinen výrobek nebo dílo převzít.

II. Záruční lhůta

2.1

Zhotovitel poskytuje objednateli záruční lhůtu sjednanou ve Smlouvě o dílo nebo Kupní smlouvě (dále jen „Smlouva“) a potvrzenou v Záručním listu vystaveném zhotovitelem. Liší-li se záruční lhůta uvedená ve Smlouvě od lhůty uvedené v jiném dokumentu, je pro uplatnění reklamace rozhodující záruční lhůta uvedená ve Smlouvě. Záruční lhůta běží ode dne protokolárního převzetí díla.

Není-li ve Smlouvě o dílo nebo jiném dokumentu uvedena záruční doba kratší, záruční doba činí:

- foliované dveře a zárubně – 2 roky záruka
- laminované dveře a zárubně – 2 roky záruka
- dýhované dveře a zárubně – 2 roky záruka
- masivní dveře a zárubně – 2 roky záruka
- dveřní kování – 2 roky
- ostatní výše neuvedené výrobky a doplňky – 2 roky záruka.

III. Uplatnění reklamace

3.1

Reklamaci je nutno uplatnit u zhotovitele písemně a to neprodleně po zjištění vad. Objednatel je povinen provést nezbytná opatření vedoucí k zabránění vzniku dalších škod. Reklamace musí být uplatněna ve stanovené záruční lhůtě.

3.2

Objednatel je při uplatnění reklamace povinen uvést, o jakou vadu předmětu reklamace se jedná, popřípadě jak se projevuje a dále jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje.

3.3

Objednatel (zákazník) při reklamaci předloží následující doklady:

- Smlouvu o dílo nebo Kupní smlouvu, na jejímž základě uplatňuje reklamaci
- řádně vyplněný Záruční list
- doklady o uhrazení předmětu díla zhotoviteli (faktura, pokladní příjmový doklad, výpis z banky)
- Předávací protokol nebo jiný doklad o převzetí díla.

3.4

Zhotovitel neodpovídá za zhoršení vady nebo vznik škod, způsobených neoznámením reklamace bez zbytečného odkladu po jejím výskytu nebo používáním výrobků s vadami.

3.5

Zhotovitel odpovídá jak za vady zjevné (viz. bod A tohoto článku), tak i za vady skryté (viz. bod B tohoto článku) vyjma vad, za které zhotovitel podle Záručního listu, Reklamačního řádu a jeho dodatků, Všeobecných obchodních podmínek, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy nebo jiného dokumentu neodpovídá.

A. Vady zjevné

1.)

Zjevné vady je objednatel povinen uplatnit přímo při předání a převzetí díla, a to v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí. V opačném případě, tedy pokud nebyly zjevné vady zaznamenány v Předávacím protokolu nebo jiném dokladu o převzetí, objednatel ztrácí svůj nárok na uplatnění reklamace týkající se vad zjevných.

2.)

Za zjevné vady se považují veškeré vady týkající se kvality a kvantity, které je objednatel schopen zjistit při převzetí díla. Pokud objednatel neprovede tuto kontrolu ihned při převzetí díla nebo pokud k této kontrole nezajistí včas kompetentní osobu, která převzetí díla může provést, má se za to, že zhotovitel dílo předal řádně a včas, tedy bez jakýchkoliv vad a nedodělků.

B. Vady skryté

Za vady skryté považuje zhotovitel ty vady, které nejsou zjevné. K uplatnění nároku na odstranění takovýchto vad je objednatel povinen dodržet ustanovení v čl. 3.6.

3.6

Nezbytnou podmínkou pro uplatnění reklamace skrytých vad a zahájení reklamačního řízení je úplné uhrazení ceny díla dle příslušné smlouvy včetně případné montáže výrobků.

3.7

Nebude-li oznámení o uplatnění reklamace splňovat některý z výše uvedených bodů, nebude ji zhotovitel, popř. jeho obchodní zastoupení považovat za platně učiněnou.

3.8

Optické vady na všech dílech výrobků (škrábance, rýhy, nerovnosti, poškození, promáčknutí atd.), které nejsou viditelné při denním rozptýleném světle ze vzdálenosti 1,5 m, nejsou považovány za vady a nelze je reklamovat a požadovat jejich odstranění.

IV. Vyřízení reklamace

4.1

Splňuje-li reklamace veškeré náležitosti stanovené pro její uplatnění (čl.III), zhotovitel ve stanovený den reklamaci posoudí a v případě oprávněné reklamace odstraní vady v zákonné lhůtě 30 dnů od doručení jejího písemného oznámení. Pokud zákonná lhůta 30 dnů na odstranění vad nestačí, mohou se obě strany písemně dohodnout na prodloužení této doby. Vyjádření k posouzení vad a způsob případného odstranění vad je zhotovitel povinen objednateli sdělit vždy písemně.

4.2

Za účelem posouzení oprávněnosti reklamace a následnému zhodnocení reklamace je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřené osobě ve stanovený den (viz. bod 4.5) přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází a vytvořit mu odpovídající podmínky pro posouzení oprávněnosti reklamace. Nebude-li tato nezbytná prohlídka umožněna, nemůže být reklamace vyřízena ve 30 denní zákonné lhůtě. V tomto případě je zhotovitel oprávněn vyřídít reklamaci do 30 dnů od zpřístupnění místa, kde se reklamovaný předmět nachází.

4.3

Prokáže-li se v záruční době, že je reklamace oprávněná a předmět reklamace vykazuje vady, které brání jeho řádnému užívání, je zhotovitel povinen do 30 dnů od uplatnění reklamace objednatelům podle svého uvážení :

- odstranit vzniklé vady opravou vadných výrobků, jsou-li vady opravitelné
- poskytnout přiměřenou slevu z ceny předmětu reklamace (za přiměřenou slevu z ceny je třeba považovat s přihlédnutím k povaze a rozsahu vady rozdíl mezi dohodnutou cenou bez vady stanovenou ve smlouvě a skutečnou hodnotou, kterou má věc dodaná s vadami)
- odstranit vady výměnou vadných výrobků za výrobky bezvadné.

4.4

Při vyřízení reklamace opravou vadných výrobků nebo jejich výměnou za výrobky bezvadné je objednatel povinen umožnit zhotoviteli nebo jím pověřeným osobám ve stanovený den (viz. bod 4.5) přístup k místu, kde se předmět reklamace nachází, za účelem vyřízení reklamace.

4.5

Termínem „stanovený den“ se rozumí den, na kterém se objednatel se zhotovitelem nebo osobou oprávněnou k vyřízení reklamace dohodli. Nebude-li po příjezdu na určené místo ve stanovený den a čas umožněn přístup k předmětu reklamace, je zhotovitel oprávněn vyřídít reklamaci do 30 dnů od zpřístupnění místa, kde se reklamovaný předmět nachází.

4.6

Dojde-li k vyřízení reklamace některým ze způsobů uvedených v čl. 4.3 tohoto dodatku Reklamačního řádu, dojde tímto ke splnění odpovědnosti zhotovitele za vady, vyplývající pro něj ze Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek, Záručního listu nebo Reklamačního řádu a jeho dodatků.

V. Neoprávněná reklama, mimozáruční oprava

5.1

O neoprávněnou reklamaci se jedná, pokud reklamovaná vada není zhotovitelem v rámci vyřizování reklamace zjištěna nebo jde o vadu, na niž se podle Reklamačního řádu, Záručního listu, Všeobecných obchodních podmínek, Smlouvy o dílo, Kupní smlouvy nebo dalších dokumentů záruka nevztahuje.

5.2

Pokud při posouzení oprávněnosti reklamace je zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (mimozáruční oprava), uvědomí zhotovitel o této skutečnosti objednatel. Požadovaná oprava v tomto případě probíhá dle aktuálního ceníku zhotovitele, případně si opravu zajistí objednatel sám.

VI. Závěrečná ustanovení

6.1

Tento dodatek Reklamačního řádu tvoří nedílnou součást Návodu k obsluze a údržbě, Reklamačního řádu a Záručního listu, který je předáván současně s předáním díla objednateli.

6.2

Reklamační postup a provedení jsou posuzovány podle montážních směrnic zhotovitele a situace v místě montáže.

6.3

Reklamační zaměření jsou posuzovány podle situace v místě montáže, rozměrů stavebních otvorů, Smlouvy o dílo, Zaměřovacího listu, montážních a jiných směrnic a dokumentů.

6.4

Reklamační profilů, skel, kování a jiných použitých komponentů mohou být posuzovány podle dalších dodatků Reklamačního řádu k posuzování reklamací těchto jednotlivých komponentů nebo podle reklamačních řádů, směrnic a podmínek jejich dodavatelů.

6.5

S obsahem Reklamačního řádu a tohoto jeho dodatku vydanými zhotovitelem byl objednatel seznámen před podpisem Smlouvy o dílo nebo Kupní smlouvy a Všeobecných obchodních podmínek.

6.6

Podpisem Předávacího protokolu nebo jiného dokladu o převzetí objednatel potvrzuje, že dílo převzal a byl seznámen s Návodem k obsluze a údržbě a Záručním listem.

6.7

Seřízení a nastavení provedená jedenkrát do 3 měsíců od předání díla jsou zdarma. Pozdější nebo opakovaná seřízení, nastavení, mimozáruční a pozáruční opravy jsou prováděny v rámci placeného servisu.

6.8

Pokud objednatel požaduje prověření kvality výrobků nebo jejich montáže nezávislou odbornou osobou nebo jinou stranou, zajišťuje si tuto činnost sám a na své náklady a to bez nároku na jakékoliv náhrady od zhotovitele.
