



REKLAMAČNÝ PORIADOK – PLATNÝ OD 1. 11. 2022

pre všetky právne rokovania medzi spoločnosťou DOORNITE s.r.o. (ďalej len predávajúci)

a zmluvnými partnermi (ďalej len kupujúci) v prípade uplatnenia reklamácie.

I. Prechod nebezpečenstva chýb a škody na tovare

1. Predávajúci je povinný dodať tovar v množstve, akosti a vo vyhotovení, ktoré určuje kúpna zmluva, a musí ho zabaliť alebo pripraviť na prepravu spôsobom určeným v zmluve. Ak zmluva neurčuje, ako sa má tovar zabaliť alebo pripraviť na prepravu, je predávajúci povinný to urobiť spôsobom, ktorý je bežný pri takom tovare v obchodnom styku.
2. Predávajúci zodpovedá za chybu, ktorú má tovar v okamihu, keď prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho, aj keď sa chyba stane zjavnou až po tomto čase. Povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo záruky za akosť tovaru tým nie sú dotknuté.
3. Škoda na tovare, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na kupujúceho, nemá vplyv na povinnosť zaplatiť kúpnu cenu.
4. Kupujúci je povinný skontrolovať potvrdenie objednávky a to do 48 hodín. Na neskoršie reklamácie nebude braný ohľad, prípadné reklamácie budú zamietnuté.
5. Kupujúci si je povinný prezrieť tovar ihneď pri prevzatí alebo bezodkladne po prevzatí tovaru od predávajúceho, prípadne dopravcu tak, aby zistil všetky zjavné chyby. Pri tovare uloženého na paletách je kupujúci povinný prípadné chyby, ktoré sú viditeľné na palete, nahlásiť písomne do 2 dní od prevzatia zákazky a v prípade zistenia chyby, či už priamo výrobku alebo obalu výrobku, kupujúci učiní záznam do prepravného listu a do dodacieho listu vyznačí položky výrobkov, ktoré sú poškodené, zapíše rozsah poškodenia vrátane ŠPZ vozidla, mená vodiča s jeho podpisom a jeho kópiu doručí predávajúcemu. Do prepravného listu je nutné napísať poznámku „zásielka poškodená, rozsah vid' DĽ“. Pri zárubniach je nutné, aby kupujúci poškodenú škatuľu otvoril a jednoznačne určil, ktorý z dielov je poškodený (napr. pomocou náčrtu dodávaného výrobcom). Chyby, ktoré nie sú zjavné cez obal tovaru (pod kartónom, alebo pod fóliou), môže uplatňovať kupujúci aj neskôr pri rozbalení tovaru.
6. Ak si kupujúci tovar neprezrie podľa ods. I./5., môže uplatniť nároky z chýb len keď preukáže, že tovar mal tieto chyby už v čase prevzatia.
7. V prípade, že bude reklamácia uplatnená treťou osobou (zákazníkom, montážnou firmou a pod.), je kupujúci povinný upozorniť túto osobu na skutočnosť, že v prípade zistenia akejkoľvek viditeľnej alebo rozmerovej chyby musí túto chybu podľa tohto reklamačného poriadku ihneď zadokumentovať a nevykonávať ďalšie činnosti vedúce k zvýšeniu rozsahu škody (napr. montáž zárubní, montáž kovania, skracovanie dverí a pod.)

II. Postup uplatnenia reklamácie

1. Reklamácia sa musí oznámiť predávajúcemu prostredníctvom webového formulára na internetových stránkach www.doornite.cz/obchodnik. V reklamačnom liste musí byť uvedený presný opis tovaru, opis reklamovanej chyby, číslo potvrdenia objednávky s číslom reklamovanej položky (pozícia v potvrdenke). V prípade, že sa potvrdenie objednávky nedá nájsť, musí reklamačný list obsahovať číslo dodacieho listu s číslom reklamovanej položky. V prípade reklamácie zárubne je nutné uviesť

podľa predlohy v reklamačnom portáli alebo podľa <https://www.doornite.cz/popis-dilu-zarubne/> o ktorú časť sa presne jedná.

K vyplnenému reklamačnému formuláru nahrá kupujúci fotografie reklamovanej chyby (v prípade rozmerových reklamácií musí byť priložená mierka) a fotografiu výrobného štítku zárubne (umiestnené na obale) alebo štítku dverí (umiestnené na spodnej strane dverí alebo na kartónovom obale). Reklamácia je riadne uplatnená a reklamačné konanie sa začne až v okamihu, keď kupujúci oznámi a doloží predávajúcemu všetky uvedené skutočnosti. Reklamáciu môže uplatniť iba kupujúci.

2. Kupujúci je povinný v prípade reklamácie umožniť predávajúcemu kontrolu a prevzatie chybného tovaru. Ak to neurobí, nepovažuje sa reklamácia za riadne uplatnenú. Pri posudzovaní chýb a určovaní oprávnenosti reklamácie sa vychádza z technických podmienok daného výrobku.
3. Na posúdenie reklamácie predajcom je nutné rozlišovať chyby nového tovaru, čerstvo rozbaleného a používaného. Pri známkach používania (navrútané štítky vrchného kovania, montáž) je nutné rozlíšiť chyby výrobné (napr. odlepená fólia) a chyby zavinené nevhodným použitím, ktoré nebudú uznané:
 - rôzne mechanické poškodenia – škrabance, prerazenie, vylomenie pántov, urazenie hrany a pod.
 - prehnutie dverného krídla väčšie ako 3 mm (merané na vnútornom oblúku) zavinené nevhodným prostredím s vyššou alebo rozdielnou vlhkosťou alebo teplotou na oboch stranách
 - napučanie a s ním spôsobená zmena rozmerov pri zvýšenej vlhkosti
 - pľuzgieri a popraskanie farby spôsobené striekajúcou alebo skondenzovanou vodou
 - pri zásahu do konštrukcie (skracovanie, hobľovanie) zaniká predávajúcemu zodpovednosť za všetky chyby
4. V prípade, že predávajúci vyrobil tovar podľa zameriavacieho protokolu, ktorý dodal kupujúci, nezodpovedá za chyby vzniknuté v dôsledku nesprávneho zameriavacieho protokolu ani chyby v protokole (údaje v zameriavacom protokole sú nadradené nad údajmi v objednávke!). Odporúčané zameriavacie protokoly sú umiestnené na webových stránkach www.doornite.cz.
5. V prípade, že predávajúci vyhodnotí uplatnenú chybu ako neoprávnenú, môže u kupujúceho uplatňovať náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s posúdením chyby a vybavením reklamácie.
6. Predávajúci nezodpovedá za chyby spôsobené nesprávnou montážou ani v súvislosti s ňou.
7. Reklamované chyby sa kupujúcemu neuznajú v prípade, že kupujúci nedodrжал Montážny návod a Návod na použitie a na uskladnenie tovaru, ktoré sú priložené ku každému výrobku. **„POKYNY NA SKLADOVANIE, POUŽITIE A OŠETROVANIE INTERIÉROVÝCH DVERÍ A ZÁRUBNÍ DOORNITE“** Tieto dokumenty sú zverejnené na webových stránkach <https://www.doornite.cz/ke-stazeni/>. Pri podlahách sa riadte informáciami uvedenými na internetových stránkach www.egger.com v sekcii Na stiahnutie. Sú tu uvedené montážne návody aj postupy pri čistení jednotlivých druhov podláh.

Reklamované chyby sa neuznajú ani v prípade, že sa s tovarom nebude zaobchádzať bežným spôsobom na účel, na ktorý je tovar určený. To zahŕňa o. i. prípady nesprávnej prepravy, nesprávneho skladovania, bežného opotrebovania, užívania v nevhodnom prostredí (napr. rozdielnosť prostredia či teploty). Pri porušení reklamačného poriadku bude reklamácia zamietnutá.

Výroba dverí a zárubní DOORNITE s.r.o. sa riadi normami ČSN 74 6401, ČSN EN 952 a ČSN EN 1530. Tieto normy udávajú povolené tolerancie výrobných rozmerov, toleranciu celkovej aj miestnej nerovnosti a povrchovej úpravy. Posudzovanie povrchovej úpravy dverí a zárubní sa vykonáva pri zvislom zavesení dverí, za denného svetla, z výšky 1,6 m a vzdialenosti 1 m.

III. Reklamačné konanie

1. Po riadnom uplatnení reklamácie podľa odseku II. sa začne reklamačné konanie a predávajúci rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, spravidla do 5 (piatich) dní. Ak si reklamovaná chyba vyžaduje odborné posúdenie, predlžuje sa táto lehota o čas potrebný na toto posúdenie.
 2. Spolu s oznámením o oprávnenosti reklamácie oznámi predávajúci kupujúcemu spôsob (pozrite odsek III. /3.a) a predpokladaný čas na vybavenie reklamácie, spravidla 30 (tridsať) dní. Čas na vybavenie reklamácie však môže byť stanovený dlhší, ak je to primerané charakteru chyby a spôsobu jej odstránenia, výrobným možnostiam predávajúceho, v prípade opravy alebo dodania nového tovaru aj s ohľadom na dodacie lehoty na obstaranie potrebného materiálu a ostatné technologické lehoty nutné na výrobu kvalitného výrobku.
 3. V prípade uznania oprávnenosti reklamácie reklamačným technikom je spôsob vybavenia reklamácie nasledujúci:
 - a) Kompenzácia formou zľavy, ktorá sa uplatní formou dobropisu a musí byť daná jednotnou cenou vzťahujúcou sa k danému výrobku (nie % zľavou zo zákazky). V tomto prípade už nie je možné opätovne reklamovať rovnakú chybu.
 - b) Vrátením výrobku na opravu do výrobného závodu. Zvoz a následne dopravu naspäť kupujúcemu zaistí predávajúci.
 - c) Dodaním nového výrobku alebo požadovaného dielu s presným označením podľa názvoslovia „**OPIS DIELU ZÁRUBNE**“ <https://www.doornite.cz/ke-stazeni/> formou novej objednávky kupujúcim prípadne predávajúcim a vystavením dobropisu na reklamovaný výrobok.

V takom prípade bude predávajúci povinný uhradiť čiastku maximálne vo výške kúpnej ceny reklamovaného tovaru bez DPH uvedenej na faktúre a poníženej o prípadnú poskytnutú zľavu. Reklamačný technik stanoví, či sa reklamovaný výrobok vráti naspäť do výrobného závodu (dobropis bude vystavený po vrátení) alebo bude ponechaný kupujúcemu a dobropis bude vystavený na základe požiadavky reklamačného technika. Splatnosť dobropisu je 14 dní a je ho možné započítať proti pohľadávke kupujúceho. Nahlásený tovar na reklamáciu (požiadavku na zvoz dverí a zárubní odosiela kupujúci elektronicky na e-mail reklamačného technika reklamace@doornite.cz) prevezme dopravca na odvoz späť k predávajúcemu. Vrátený tovar musí byť dostatočne zabalený proti prípadnému poškodeniu pri preprave. K tovaru musí byť pripevnený list s opisom chyby, identifikáciou predajcu, číslom potvrdenia a názvom/kódom tovaru. Liehová fixka nie je vhodná na označenie chýb priamo na dverách, iba na obal.
 - d) Odstúpením od kúpnej zmluvy.
- Iné nároky kupujúceho sú v rámci reklamácie vylúčené!**
4. V sporných prípadoch vyšle výrobca svojho zástupcu na posúdenie priamo na miesto, kde je reklamovaný tovar.
 5. Prípadné náhrady alebo finančné vyrovnanie v dôsledku chybného plnenia predávajúceho (napr. náhrady za úpravy výrobkov a rôzne práce spojené s riešením reklamácie) budú priznané podľa platného cenníka predávajúceho a uplatnené formou presného opisu na predpísanom protokole a po schválení reklamačným technikom poukázané formou dobropisu.
 6. Nedodržanie termínov zákaziek, rieši kupujúci s určeným obchodným zástupcom, prípadne nekompletnosť dodávky rieši kupujúci priamo cez reklamačný portál www.doornite.cz/obchodnik.
 7. Tento článok sa nevzťahuje na reklamácie uplatňované koncovými zákazníkmi, ktoré je povinný kupujúci vybavovať v súlade so zákonom a spôsobom zodpovedajúcim najlepšej obchodnej praxi. Predávajúci tak nepreberá zodpovednosť za akékoľvek platby, ktoré kupujúci uhradil svojim zákazníkom pri vybavovaní sťažností a nehradí kupujúcemu manipulačné či administratívne náklady spojené s reklamáciou tovaru zákazníkmi kupujúceho.

IV. Záruka za akosť

1. Záručná lehota sa riadi OZ, čo je 24 mesiacov, a začína plynúť odo dňa dodania tovaru, ak nie je napríklad zmluvou určená lehota iná. Predávajúci sa zaväzuje, že dodaný tovar bude po určitý čas spôsobilý na použitie na dohodnutý alebo bežný účel a že si zachová inak bežné vlastnosti. V sporných prípadoch vyšle výrobca svojho zástupcu priamo na miesto používania tovaru.
2. Záručná lehota neplynie po čas, po ktorý kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho chyby (chyba brániaca užívaniu), za ktoré zodpovedá predávajúci.
3. Tovar je vyrábaný z rôznych materiálov (ohraňovacie pásy, plochy dverí, ostenia obložiek, rámy a pod.). Všetky povrchy sú zladené na maximálnu možnú mieru, nie je však možné vždy dosiahnuť úplnú zhodu. Strany súhlasia, že mierne odlišný odtieň povrchov nie je chybou a nie je ho možné reklamovať.

V. Záver

1. Predajcovia sú povinní postupovať pri vybavovaní reklamácie s konečným zákazníkom podľa tohto Reklamačného poriadku.
2. Tento Reklamačný poriadok sa uplatňuje vo všetkých prípadoch obchodne zmluvných vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim.
3. Subjektom mimosúdneho riešenia spotrebiteľského sporu je Česká obchodná inšpekcia, pozrite www.coi.cz.

V Jihlave dňa 1. 11. 2022

Schválil:



DOORNITE s.r.o.
Hruškové Dvory č. ev. 82, 586 01 Jihlava
IČ: 09776940 