

# REKLAMAČNÍ ŘÁD – PLATNÝ OD 1.6.2011

## společnosti **SOLODOOR a.s.** (dále jen prodávající)

Pro všechny současné i budoucí právní úkony mezi SOLODOOR a.s. a smluvními partnery – SPOTŘEBITELI v případě reklamace platí tento reklamační řád.

### 1. Přechod nebezpečí škody na zboží

- 1.1. Proávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě. Neurčuje-li smlouva jak má být zboží zabaleno nebo opatřeno pro přepravu, je prodávající povinen toto udělat způsobem, který je obvyklý pro takové zboží v obchodním styku.
- 1.2. Proávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.
- 1.3. Nebezpečí škody na zboží přechází na kupujícího převzetím věci – dodáním zboží. Způsob a místo dodání vyplývá ze smlouvy, či právních předpisů.
- 1.4. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu.
- 1.6. Kupující je povinen ve smyslu ustanovení prohlédnout zboží dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží. Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil všechny zjevné vady, které je možno zjistit.
- 1.7. Jestliže kupující zboží neprohlédne v době přechodu nebezpečí škody na zboží, může uplatnit nárok z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.

### 2. Reklamační řízení

- 2.1. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout a bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího o zjištěných závadách. Kupující je povinen mj. uvést: co nejvýstižnější slovní popis závady a četnost jejího výskytu, doložit doklady o vlastnictví zboží (číslo kupní smlouvy, faktura, dodací list, prodejka), fotograficky zdokumentovat vady (pokud je toto běžně technicky proveditelné). Tyto údaje zašle prodávajícímu elektronickou poštou, faxem, písemně.
- 2.2. Pro uplatnění reklamace jsou stanoveny následující lhůty:
  - 2.2.1. Vady zjevné (např. množstevní vady, jiné zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10-ti dnů od převzetí zboží.
  - 2.2.2. Vady skryté – při určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických podmínek daného výrobku firmy SOLODOOR a.s., Nádražní 166/II, 342 53 Sušice vypracovaných na podkladě platných norem ČSN EN. Tyto technické podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách [www.solodoor.cz](http://www.solodoor.cz). V případě uznání reklamace jako oprávněné a rozhodnutí o odstranění vad sjedná kupující s prodávajícím přiměřenou lhůtu k vyřízení reklamace, minimálně však 30 dnů. Jestliže prodávající neodstraní vady v přiměřené lhůtě, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo výměnu vadného zboží nebo od kupní smlouvy odstoupit. Vadu skrytou je kupující povinen reklamovat ihned po zjištění, nejpozději však do 24 měsíců od data dodání.
- 2.3. Reklamací může uplatnit pouze kupující a to písemnou formou u prodávajícího ve lhůtách uvedených v bodě 2.2.1. a 2.2.2.
- 2.4. Okamžikem doručení reklamace prodávajícímu se zahajuje reklamační řízení. Do 5-ti dní dohodnou zástupci prodávajícího a kupujícího průběh reklamačního řízení.
- 2.5. Kupující je povinen v případě reklamace umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamace se vychází z technických podmínek (viz 2.2.2).
- 2.6. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
- 2.7. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.  
Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.  
Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

- 2.8. Reklamační řízení nemá vliv na povinnosti kupujícího zaplatit cenu za zboží uvedenou v kupní smlouvě.
- 2.9. Případné slevy nebo finanční vyrovnání v důsledku vadného plnění prodávajícího budou poukázány do 30-ti dní od vyřízení reklamace.
- 2.10. V případě, že prodávající vyhodnotí uplatněnou vadu jako neoprávněnou, může po kupujícím uplatňovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením vady a vyřízením reklamace.
- 2.11. Reklamace nebude považována za oprávněnou v případě, že prodávající dodá zboží řádně podle smlouvy, kterou potvrdil kupující, i když původní objednávka kupujícího se neshodovala s obsahem uzavřené smlouvy.
- 2.12. Proávající neodpovídá za vady způsobené nesprávnou montáží nebo v souvislosti s ní. Tato výhrada se netýká se případů, kdy montáž provedl prodávající.

### 3. Záruka za jakost

- 3.1. Zárukou za jakost přejímá prodávající písemně závazek, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému účelu nebo že si zachová smluvené jinak obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy.
- 3.2. Proávající poskytuje na dodávané zboží záruční lhůtu v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet ode dne od převzetí věci kupujícím – tj. dodání zboží.
- 3.3. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
- 3.4. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 3.5. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní návody a Návod k použití a k uskladnění dveří, jež jsou nedílnou součástí každého výrobku SOLODOOR a.s. a jsou zveřejněny na webových stránkách [www.solodoor.cz](http://www.solodoor.cz).
- 3.6. U výrobků, kde je použit přírodní materiál (rámečky z masivu, dýha) není vadou barevná odlišnost a odchylka v kresbě rámečků a dýhy na dveřích a zárubních a rovněž tak není vadou barevná odlišnost a odchylka v kresbě jednotlivých dveří a zárubní vyrobených z přírodních materiálů. Tyto barevné odchylky a rozdílnosti v kresbě jsou způsobeny charakteristickou vlastností dřeva a originalitou každého kusu a nemůžou být předmětem reklamace. Stejně tak není vadou a nemůže být předmětem reklamace délkové napojení dýhy na obložkové zárubni.
- 3.7. Vzhledem k rozdílnostem v technologiích výroby použitých materiálů, z nichž jsou dveře a obložkové zárubně vyrobeny, nemusí být u povrchů vždy dosažena 100% shoda barevnosti dekorů a toto se nepovažuje za vadu a nemůže být předmětem reklamace.

### 4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách [www.solodoor.cz](http://www.solodoor.cz).
- 4.2. Postup kupujícího v rozporu s tímto reklamačním řádem prodávajícího nezavazuje.
- 4.3. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi účastníky, kde jako prodávající vystupuje firma SOLODOOR a.s., Nádražní 166/II, 342 53 Sušice a jako kupující spotřebitel, kde příslušná kupní smlouvy byla uzavřena za platnosti tohoto reklamačního řádu.
- 4.4. Reklamační řád může prodávající měnit. Postupuje tak, že jej zveřejnění alespoň 1 měsíc před platností změny.

V Sušici dne 1. 6. 2011



za SOLODOOR a.s.  
Martin Dozrál  
generální ředitel společnosti