

REKLAMAČNÍ ŘÁD - PLATNÝ OD 1. 6. 2020
společnosti SOLODOOR a.s.
(dále jen prodávající)

Pro všechna současná i budoucí právní jednání mezi SOLODOOR a.s. a smluvními partnery – PODNIKATELI - v případě reklamacie platí tento reklamační řád.

1. Přejedání nebezpečí škody na zboží

- 1.1. Prodávající 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. Prodávající 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 dodáním. Způsob a místo dodání vyplývá ze smlouvy, podmínek INCOTERMS2010, či právních předpisů.
- 1.4. Jestliže je prodávající povinen podle smlouvy odeslat zboží kupujícímu, přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží jeho předáním prvním dopravci.
- 1.5. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu.
- 1.6. Kupující je povinen prohlédnout zboží dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na zboží a přesvědčit se o jeho vlastnostech a množství. Prohlídce musí kupující věnovat dostatečnou péči a provést ji tak, aby zjistil všechny zjevné vady, které je možno zjistit odborně provedenou prohlídkou. Jestliže smlouva stanoví odeslání zboží prodávajícím, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je zboží dopraveno do místa určení.
- 1.7. Prohlídka se považuje za dostatečnou, pokud již při přejímce:
 - u dodávky do 5 ks zboží kupující zkontroluje vše řádně ze všech stran (tj. i plochy dveří) bez rozbalování obalů jednotlivých výrobků,
 - u dodávky nad 5 ks kupující zkontroluje řádně ze všech stran vnější hrany výrobků na paletě, tedy zejména případné naražené rohy, hrany, vylomené závěsy; u krabic zárubní vnější plochy krabic, zejména čela krabic.

V případě zjištění vady, ať už přímo výrobku nebo obalu výrobku, kupující učiní záznam do přepravního listu (= POD = rollkarta) a do dodacího listu vyznačí položky výrobků, které jsou poškozeny a napíše rozsah poškození, jeho kopii doručí prodávajícímu. Do přepravního listu je nutné napsat poznámku „zásilka poškozena, rozsah viz DL“. U zárubní je nutné, aby kupující poškozenou krabici otevřel a jednoznačně určil, který z dílů je poškozen (např. pomocí náčrtu dodávaného výrobcem).

Kupující zjištěnou vadu či poškození zdokumentuje pořízením fotografie vady či poškození.

Prohlídka se považuje za nedostatečnou a vada se nepovažuje za skrytou, pokud kupující:

- u dodávek dveří i zárubní nad 5 kusů nezjistil existující zjevné vady spočívající v poškození vnějších obvodových hran výrobku (části výrobků, které nejsou kryty obalem) či obalů výrobků,
 - u dodávek zárubní nezjistil existující poškození její kartonové obalové krabice
- 1.8. Kupující zjištěnou vadu oznámí prodávajícímu bez odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Neučiní-li tak, právo z titulu vadného plnění mu nemusí být přiznáno.

2. Reklamační řízení

- 2.1. Prodávající odpovídá za vady, které mělo zboží v době jeho dodání, popř. které se vyskytly v záruční době, byla-li sjednána nebo prodávajícím jednostranně poskytnuta. Reklamací může uplatnit pouze kupující.



- 2.2. Předpokladem vzniku nároku kupujícího z titulu vadného plnění je řádné a včasné oznámení vady (uplatnění reklamace):
- v případě zjevné vady (např. množstevní odchylky, záměna druhu zboží, zjevné poškození apod.) je kupující povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 5 (pěti) dnů od dodání zboží avšak vždy před montáží;
 - v případě skryté vady je kupující povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (pěti) dnů poté, kdy ji zjistil, popř. při dostatečné péči mohl zjistit, nejpozději však do 2 (dvou) let od dodání zboží;
- 2.3. Kupující je povinen v reklamaci vadu řádně popsat a podle okolností připojit nákres a/nebo fotodokumentaci podle pokynů prodávajícího. V reklamaci dále doloží vlastnictví zboží (číslo kupní smlouvy a číslo položky výrobku ve smlouvě, faktura, dodací list, prodejka) a pokud byla kupujícím prováděna či zajišťována odborná montáž též řádný zápis o ukončení a předání montáže včetně údajů o teplotě a vlhkosti při montáži (možno použít vzor formuláře, který je k dispozici na www.solodoor.cz). Dále kupující uvede, jaké právo spojené s výskytem vady zvolil. Všechny uvedené údaje zašle kupující prodávajícímu zpravidla elektronickou poštou na reklamace@solodoor.cz, popř. telefaxem nebo písemně. Reklamační řízení je zahájeno až v okamžiku, kdy kupující sdělí a doloží prodávajícímu všechny shora uvedené skutečnosti. K tomu kupující využije reklamační formulář, který je k dispozici na www.solodoor.cz.
- Jedná-li se o nepodstatné vady, jde o odstranění vady nebo přiměřenou slevu z ceny; v případě podstatných vad jde navíc o možnost odstoupit od smlouvy anebo požadovat dodání nové věci bez vady. Podstatnou vadou se rozumí takové porušení smlouvy, o kterém musel prodávající již v době uzavření smlouvy vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by toto porušení předvídal; v ostatních případech se má za to, že vada podstatná není.
- 2.4. Po zahájení reklamačního řízení prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamace bez zbytečného odkladu, zpravidla do 5 (pěti) dnů. Vyžaduje-li reklamovaná vada odborné posouzení, prodlužuje se tato lhůta o dobu potřebnou na toto posouzení.
- Spolu s oznámením o oprávněnosti reklamace oznámí prodávající kupujícímu způsob a předpokládanou dobu pro vyřízení reklamace, která zpravidla činí 30 (třicet) dnů. Doba pro vyřízení reklamace však může být stanovena v delším trvání, je-li to přiměřené povaze vady a způsobu jejího odstranění, výrobním možnostem prodávajícího, v případě opravy nebo dodání nového zboží též s ohledem na dodací lhůty pro obstarání nezbytného materiálu.
- 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 daného výrobku firmy SOLODOOR a.s., Nádražní 166, 342 01 Sušice vypracovaných na podkladě platných norem ČSN EN. Tyto technické podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách www.solodoor.cz
- 2.6. Reklamační řízení nemá vliv na závazek kupujícího zaplatit cenu za zboží uvedenou v kupní smlouvě.
- 2.7. Případné slevy nebo finanční vyrovnání v důsledku vadného plnění prodávajícího budou poukázány formou dobropisu do 14 - ti dní od vyřízení reklamace.
- 2.8. V případě, že prodávající vyhodnotí uplatněnou vadu jako neoprávněnou, může po kupujícím uplatňovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením vady a vyřízením reklamace.
- 2.9. Reklamační řízení nebude považováno 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.
- 2.10. Prodávající neodpovídá za vady způsobené nesprávnou montáží nebo v souvislosti s ní. Tato výhrada se netýká případů, kdy montáž provedl prodávající.
- 3. Záruka za jakost**
- Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému nebo obvyklému účelu nebo že si zachová smluvené jinak obvyklé vlastnosti. Převzetí závazku ze záruky vyplývá z kupní smlouvy.
 - Prodávající poskytuje na své výrobky prodlouženou záruční lhůtu v délce 5 let. Podmínkou této záruky je montáž výrobku odbornou firmou s platným certifikátem od SOLODOOR a.s. pro montáže (viz www.solodoor.cz) a jedno seřízení výrobku takovou firmou v průběhu čtvrtého čtvrtletí druhého roku trvání zákonné záruky. O seřízení obdrží kupující od firmy doklad, který při uplatňování 5leté záruční doby musí předložit. Při nesplnění uvedených podmínek platí záruční lhůta pouze dva roky. Záruční lhůta začíná běžet ode dne dodání zboží.



- 3.3. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady (vada bránící užívání), za které odpovídá prodávající.
- 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.
- 3.5. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní návody a Návod k použití a k uskladnění zboží, jež jsou přikládány ke každému výrobku SOLODOOR a.s. a jsou také zveřejněny na webových stránkách www.solodoor.cz. Reklamované vady nebudou uznány též v případě, že se zbožím nebude nakládáno obvyklým způsobem pro účel, pro který je zboží určeno. To zahrnuje mj. případy nesprávné přepravy, nesprávné skladování, běžného opotřebení, užití v nevhodném prostředí (např. rozdílnost prostředí či teploty na obou stranách dveří).
- 3.6. Přiznání vady se také řídí technickými podmínkami pro interiérová dveřní křídla a interiérové obložkové zárubně, které jsou zveřejněny na webových stránkách www.solodoor.cz.
- 3.7. U výrobků, kde je použit přírodní materiál (rámečky z masívu, 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 nemohou být předmětem reklamace. Stejně tak není vadou a nemůže být předmětem reklamace délkové napojení dýhy na obložkové zárubni.
- 3.8. U všech dodávaných povrchů je plocha dveří, hranovací páska a provedení obložkové zárubně vyrobeno z různých materiálů. Oba povrchy jsou sladěny na maximální možnou míru, není však možno vždy dosáhnout úplné shody. Strany souhlasí, že mírně odlišný odstín povrchů není vadou a nelze jej možno úspěšně reklamovat. U dveří některých řad zejm. řady SOLO jsou rámečky vyrobeny z masívu, tj. přírodního materiálu. Proto není možné docílit zcela stejný odstín rámečku a povrchu dveří, který je z materiálu folie nebo CPL. Strany souhlasí, že ani tento rozdíl není vadou a nelze jej možno úspěšně reklamovat. Kvalita povrchu dveřního křídla a obložkové zárubně se posuzuje při běžném denním osvětlení, z kolmé vzdálenosti 150 cm od povrchu dveří či kompletu dveře v zárubni, pohledem bez použití optických, či světelných pomůcek.
- 3.9. U povrchu kde je vykreslena kresba dřeva, zejména suky a jiné vzory, se tyto kresby objevují jak v ploše dveří a zárubní, tak i v jejich ohybech. Kresby a vzory v ohybu nejsou vadou a nelze je reklamovat.
- 3.10. V případě, že prodávající vyrobil zboží podle zaměřovacího protokolu, který si dodal kupující, neodpovídá za vady vzniklé v důsledku nesprávného zaměřovacího protokolu nebo chyby v protokolu. Doporučené zaměřovací protokoly jsou umístěny na webových stránkách www.solodoor.cz

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.solodoor.cz
- 4.2. Postup kupujícího v rozporu s tímto reklamačním řádem prodávajícího nezavazuje.
- 4.3. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce viz www.coi.cz.
- 4.4. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi účastníky, kde jako prodávající vystupuje firma SOLODOOR a.s., Nádražní 166, 342 01 Sušice a kde příslušná kupní smlouva byla uzavřena za platnosti tohoto reklamačního řádu.
- 4.5. Reklamační řád může prodávající měnit. Postupuje tak, že jej zveřejní alespoň 2 týdny před platností změny.

V Sušici dne 1. 6. 2020



za SOLODOOR a.s.
Martin Dozrál
generální ředitel společnosti