

REKLAMAČNÍ ŘÁD – PLATNÝ OD 1. 7. 2019

pro všechna právní jednání mezi společnostmi BO dveře, s. r. o. (dále jen prodávající) a smluvními partnery (dále jen kupující) v případě uplatnění reklamace.

I. Přejednost nebezpečí vad a škody na zboží

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.
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.
3. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu.
4. Kupující je povinen prohlédnout zboží ihned při převzetí nebo neprodleně po převzetí zboží od prodávajícího tak, aby zjistil veškeré zjevné vady. V případě zjištění vady, ať už přímo výrobku nebo obalu výrobku, neprodleně nahlásit a pořídít fotodokumentaci, neprovádět další činnosti vedoucí ke zvýšení rozsahu škody (např. montáž zárubní, montáž kování, zkracování dveří apod.)

II. Postup uplatnění reklamace

1. Reklamace musí být oznámena prodávajícímu písemně nebo elektronickou cestou na adresu info@bodvere.cz. V reklamaci musí být uveden přesný popis dveří, přesný popis reklamované vady, číslo KS. K vyplněnému reklamačnímu listu doloží kupující fotografie reklamované závady (v případě rozměrových reklamací musí být přiloženo měřítko).

2. Kupující je povinen v případě reklamace umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží.
Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamace za řádně uplatněnou. výrobku.
3. Pro posouzení reklamace prodejcem je nutno rozlišovat vady dveří nových, čerstvě rozbalených a dveří používaných. Při známkách používání dveří (navrtnané štítky vrchního kování) je nutno rozlišit vady výrobní (např. odlepená fólie) a vady zaviněné nevhodným použitím, které nebudou uznány:
 - různá mechanická poškození – škrábance, proražení, vylomení pantů, uražení hrany apod.
 - prohnutí dveřního křídla větší než 3 mm (měřeno na vnitřním oblouku) zaviněné nevhodným prostředím s vyšší nebo rozdílnou vlhkostí nebo teplotou na obou stranách
 - nabobtnání a s ním způsobená změna rozměrů při zvýšené vlhkosti
 - puchýře a popraskání barvy způsobené stříkající nebo zkondenzovanou vodou
 - při zásahu do konstrukce dveří (zkracování, hoblování) zaniká prodávajícímu odpovědnost za veškeré vady.
4. V případě, že prodávající vyhodnotí uplatněnou vadu jako neoprávněnou, může po kupujícím uplatňovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením vady a vyřízením reklamace.
5. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní návod a Návod k použití,. 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, nesprávného skladování, běžného opotřebení, užití v nevhodném prostředí (např. rozdílnost prostředí či teploty na obou stranách dveří).

Výroba dveří a zárubní se řídí normami ČSN 74 6401, ČSN 6487 a NS 01–2004. Tyto normy udávají povolené tolerance výrobních rozměrů, toleranci celkové i místní nerovnosti a povrchové úpravy. Posuzování povrchové úpravy dveří se provádí při svislém zavěšení dveří, za denního světla, z výšky 1,6 m a vzdálenosti 1 m.

III. Reklamační řízení

1. Po řádném uplatnění reklamace dle odstavce II. je zahájeno reklamační řízení a 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.
2. Spolu s oznámením o oprávněnosti reklamace oznámí prodávající kupujícímu způsob (viz odstavec III/3.a) 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 a ostatní technologické doby nutné k výrobě kvalitního výrobku.

3. V případě uznání oprávněnosti reklamace reklamačním technikem je způsob vyřízení reklamace následující:
- a) Kompenzace formou slevy, která se uplatní formou dobropisu a musí být dána jednotnou cenou vztahující se k danému výrobku (ne % slevou ze zakázky). V tomto případě již nelze opětovně reklamovat stejnou závadu.
 - b) Vrácením výrobku k opravě
 - c) Dodáním nového výrobku nebo požadovaného dílu .
 - d) Odstoupením od kupní smlouvy
 - e)

Jiné nároky kupujícího jsou v rámci reklamace vyloučeny!!!

4. Ve sporných případech vyše výrobce svého zástupce přímo na místo kde jsou reklamované dveře k posouzení .
5. Nedodržení termínů zakázek, popř. nekompletnost dodávky řeší kupující s určeným technikem příp. obchodním zástupcem.

IV. Záruka za jakost

1. Záruční lhůta se řídí OZ, což je 24 měsíců, a začíná běžet ode dne dodání zboží, pokud není např. smlouvou určena lhůta jiná. Prodávající se zavazuje, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému nebo obvyklému účelu a že si zachová jinak obvyklé vlastnosti. Ve sporných případech vyše výrobce svého zástupce přímo na místo používání dveří.
2. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady (vada bránící užívání), za které odpovídá prodávající.
3. Dveře a zárubně jsou vyrobeny z různých materiálů (ohraňovací pásky, plochy dveří, ostění obložek, rámečky apod.) Všechny povrchy jsou sladěny na maximální možnou míru, není však možno vždy dosáhnout úplné shody. Strany souhlasí, že mírně odlišný odstín povrchů není vadou a není jej možno reklamovat.

V. Závěr

1. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi prodávajícím a kupujícím.
2. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce viz www.coi.cz.

V Ostravě 1.7.2019

BO dveře. s.r.o.
Cementová 183
Ostrava - Hrabová