

REKLAMAČNÍ ŘÁD na dvířka

platný od 1.1.2019

1. Reklamační řád (dále jen RP) upravuje podmínky a způsob vyřizování reklamací zboží společnosti Niva Expo s.r.o sídlo: Školská 462/18, 962 61 Dobrá Niva, Slovenská republika, provoz: Slavíková 906, 96261 Dobrá Niva, IČ: 36019321, zapsaná v OR OS BB 4355 / S
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále VOP) firmy Niva Expo s.r.o
3. Uzavřením smlouvy o dílo kupující potvrzuje, že se seznámil s VOP a RP a Technickými podmínkami (TP) firmy Niva Expo s.r.o, rozumí jim, souhlasí s nimi a přijímá je.
4. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu mají přednost před ustanoveními VOP a TP firmy Niva Expo s.r.o
5. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícím tj v okamžiku, kdy prochází nebezpečí škody za zboží na kupujícího. Při osobním odběru trváme na kontrole zboží kupujícím. (Touto cestou se snažíme předcházet případným reklamacím, protože naším cílem je vyrábět a prodávat kvalitní výrobky.)
6. Prodávající dále odpovídá za vady vzniklé na zboží během záruční doby v případě, že byly způsobeny v procesu výroby nebo vadou materiálu. U zboží prodaném za nižší cenu neodpovídá prodávající za chybu pro kterou byla nižší cena sjednána.
7. Odpovědnost prodávajícího za škody na které se vztahuje záruka na kvalitu nevzniká v případě, že tyto škody byly způsobeny po převzetí zboží kupujícím, vnitřními událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, z nichž pomocí prodávající plnil svůj závazek. Prodávající neodpovídá za vady zboží o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl.
8. Za škodu na zboží (zásilce), která vznikla po jejím převzetí dopravcem až do jeho vydání příjemci odpovídá dopravce. V případě poškození zboží dopravcem, kupující má právo žádat náhradu škody způsobené na zboží u příslušného dopravce a to z důvodu, že prodejce neodpovídá za škody způsobené dopravcem.
9. Prodávající odpovídá kupujícímu za vady, které má zboží při dodání zboží a za chyby které se vyskytnou nebo projeví na zboží **v záruční době**:
 - A. / **24 měsíců** od převzetí zboží na Fóliované dvířka
 - B. / **5 let** od převzetí zboží na skryté vady foliovaných dvířek - přičemž skrytou chybou pro tyto účely se rozumí odlepení fólie od MDF desky (Delaminace fólie) - tato prodloužená záruka platí na objednané dvířka po 1.1.2019
 - C. / **24 měsíců** od převzetí zboží kupujícím na ostatní výrobky dodávané firmou Niva Expo s.r.oPokud není dohodnuto jinak, záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Práva za odpovědnost za vady zboží, na které se vztahuje záruční doba zaniknou, nebyla řádně uplatněna v záruční době.
10. Kupující je povinen si dodané zboží řádně zkontrolovat nebo zajistit kontrolu zboží při převzetí zboží. Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo nezajistí jeho kontrolu v době převzetí, může uplatnit nároky na chyby zjištěny pouze pokud prokáže, že uvedené chyby mělo zboží již v době převzetí zboží.
11. V případě, že k poškození zboží došlo kupujícím (neopatrná manipulace, poškození při skladování, poškození při montáži, nesprávným umístěním,

nesprávnou údržbou, nedodržením technických podmínek prodávajícího, atd.) nemůže být reklamační uplatněna.

12. Pokud kupující na základě vážných důvodů nekontroluje kupovaný zboží při převzetí zboží, kupující je povinen zjištěné viditelné vady zboží reklamovat prodávajícímu ihned po jejich zjištění, nejpozději však do 3 pracovních dnů od převzetí zboží v případě, že zboží ještě není kupujícím upravován (navrtnané otvory na závěsy, na úchytky, přebalen a podobně). po tomto termínu nelze reklamovat viditelné chyby, které mohly být způsobeny nesprávnou manipulací - škrábance na dvířkách, otlučené roh, prolákliny na povrchu a podobně

13. Reklamaci je kupující povinen uplatnit u prodávajícího u něhož bylo zboží zakoupen výhradně písemnou formou s následujícími údaji:

- datum dodání zásilky
- číslo zakázky
- název reklamovaného zboží a množství
- dodané množství
- popis vady zboží a návrh řešení

14. K reklamaci je nutné předložit doklad o zaplacení (fakturu) a dodací list. bez uvedených dokladů nelze reklamaci vyřídit.

15. Reklamační spolu s odstraněním vady musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném termínu.

16. Pokud se jedná o chybu, kterou lze odstranit má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a pořádně odstraněna.

17. Pokud jde o chybu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být užíván jako bezchybný, má kupující právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit. Uplatněný nárok nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou pokud kupující nemůže vrátit zboží ve stavu v jakém ho převzal od prodávajícího. při dodání náhradního zboží je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího, aby mu na jeho náklady kupující vrátil zboží ve stavu v jakém mu byl dodán.

18. V případě, že se jedná o chybu, kterou nelze odstranit, ale která nebrání v používání výrobku jako v případě bezchybného, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

19. Místo vyřizování reklamační je provoz prodávajícího: Niva Expo s.r.o, Slavíková 906, 96261 Dobrá Niva, Slovenská republika.

20. Podle Technických podmínek firmy Niva Expo s.r.o PVC fólie nalisovaná na dvířkách se může v jednotlivých dodávkách lišit ve barevnosti + -5%. (Technické možnosti výrobců PVC fólií). V případě, že se v jedné objednávce liší barevnost dvířek, firma bezplatně vymění dvířka dle požadavků zákazníka. Nicméně pokud v doobjednávce dvířek se barevnost dvířek liší od předchozí dodávky o + -5% - není možné tuto barevnou odchylku považovat za reklamační.

21. Přípustná tolerance při průhybu dvířek vlivem pnutí použitého materiálu je ± 4 mm na 1 běžný metr - proto průhyb dvířek v této toleranci nebude považován za reklamační.

22. Doba od podání do vyřešení reklamační se do záruční doby nepočítá. V případě, že dojde k výměně začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

23. Řešení reklamační musí být oboustranně odsouhlasené, v žádném případě se nemůže jednat o jednostranné řešení reklamační.

24. Právní vztahy týkající se reklamaci neupravené tímto reklamačním řádem se řídí obchodním zákoníkem č. 513/1991 Sb.
25. Úhrada dodatečných nákladů kupujícímu při reklamaci (demontáž, montáž, dopravní náklady) není možná.
26. Prodávající prodává interiérové dvířka, jejichž kvalitu je možné si zkontrolovat a ověřit jeho provozu na ul. Slávikova 906, Dobrá Niva, Slovensko nebo u jeho regionálních prodejců v různých regionech České republiky podle fyzicky vyrobených vzorků. V případě, že kupující není spokojen s kvalitou dvířek podle jeho subjektivních kritérií, ale kvalita dvířek odpovídá kvalitě předváděných vzorků dvířek, kterou je prodávající schopen vyrobit nebo zajistit, není možné tuto nespokojenost považovat za reklamaci a důvod k vrácení peněz za odebrané zboží.
27. Nároky kupujícího vyplývající ze záruky na kvalitu zboží poskytované prodávajícím podle tohoto reklamačního řádu zanikají:
- Porušením povinností kupujícího stanovené v tomto Reklamačním pořádku
 - Uplynutím záruční doby podle tohoto reklamačního řádu
 - Poškozením zboží při přepravě dopravcem
 - Poškozením zboží v důsledku živelné pohromy, povětrnostními vlivy nebo násilným poškozením
 - Poškozením zboží které odpovídá opotřebení zboží při jeho obvyklém používání
 - Uskladněním zboží kupujícím v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, vlhkostí prašností, chemickými nebo mechanickými vlivy povaze výrobku
 - Poškozením výrobku v rozporu s popisem výrobku, návodem k použití, návodem na údržbu výrobku nebo v rozporu s obecnými zvyklostmi
 - Poškozením zboží neodborným zacházením
 - Zboží bylo svévolně změněno nebo upravený.
28. Kupující má povinnost zboží používat v souladu s popisem výrobku, návodem k použití a návodem na údržbu výrobku a Technických podmínek. V případě porušení této povinnosti nevznikají kupujícímu žádná práva ze záruky na jakost zboží. Kupující je povinen návod na údržbu zboží předat svému zákazníkovi, hlavně pokud se jedná o konečného zákazníka.
29. Kupující je povinen reklamované zboží vrátit prodávajícímu v neporušeném stavu - bez otvorů. To se netýká skrytých vad, které se mohou projevit až dlouhodobějším používáním zboží.
30. Reklamační řád nabývá platnosti 1.1.2019 a ruší se všechny předchozí reklamační řády firmy Niva Expo s.r.o