

REKLAMAČNÍ ŘÁD – PLATNÝ OD 1.1.2022 pro všechna právní jednání týkajících se prodeje dveří mezi společností Kování-IN s r.o. (dále jen prodávající) a smluvními zákazníky (dále jen kupující) v případě uplatnění reklamace.

I. Přejechod nebezpečí vad a škody na zboží

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva.
2. Kupující je povinen prohlédnout zboží ihned při převzetí nebo neprodleně po převzetí zboží od prodávajícího, příp. dopravce tak, aby zjistil veškeré zjevné vady. U zboží loženého na paletách je kupující povinen případné vady, které jsou viditelné na paletě, nahlásit písemně do 2 dnů od převzetí zakázky. V případě zjištění jakékoliv viditelné nebo rozměrové vady musí tuto vadu dle tohoto reklamačního řádu ihned písemně oznámit prodávajícímu a 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 na adresu Vážní 891, 50003 Hradec Králové nebo písemně prostřednictvím e-mailu, který sloužil mezi prodávajícím nebo kupujícím k uzavření Kupní smlouvy. Reklamace oznámené formou telefonátu bez písemného oznámení dle odstavce II. tohoto řádu, nebudou prodávajícím evidovány.
2. Písemně musí být uveden přesný popis reklamovaného zboží, popis reklamované vady, číslo Cenové nabídky (popřípadě číslo Daňového dokladu). V případě reklamace zárubně je nutné uvést, o kterou reklamovanou část zárubně se přesně jedná.
3. K písemné reklamaci kupující přiloží fotografie reklamovaného zboží.
4. Reklamace je řádně uplatněna a reklamační řízení je zahájeno až v okamžiku, kdy kupující sdělí a doloží prodávajícímu všechny shora uvedené skutečnosti. Reklamaci může uplatnit pouze kupující.
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.
6. Pro posouzení reklamace prodejcem je nutno rozlišovat vady nového zboží, čerstvě rozbaleného a používaného. Při známkách používání (navrtnané štítky vrchního kování, montáž) 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 (zkracování, hoblování) zaniká prodávajícímu odpovědnost za veškeré vady.

7. V případě, že prodávající dodal zboží vyrobené podle zaměřovacího protokolu, který dodal kupující, neodpovídá za vady vzniklé v důsledku nesprávného zaměřovacího protokolu nebo chyby v protokolu (údaje v zaměřovacím protokolu jsou nadřazeny nad údaji v objednávce!).

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.

9. Prodávající neodpovídá za vady způsobené nesprávnou montáží nebo v souvislosti s ní.

10. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní návod a Návod k použití a k uskladnění zboží, jež jsou přikládány ke každému výrobku.

11. 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). Při porušení reklamačního řádu bude reklamace zamítnuta.

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 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 výrobce, v případě opravy nebo dodání nového zboží též s ohledem na dodací lhůty výrobce.

3. V případě uznání oprávněnosti reklamace prodávajícím 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 do výrobního závodu. Svoz a následně dopravu nazpět kupujícímu zajistí prodávající.

c) Dodáním nového výrobku nebo požadovaného dílu.

d) Odstoupením od kupní smlouvy.

Jiné nároky kupujícího jsou v rámci reklamace vyloučeny.

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.

2. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady (vada brání užívání), za které odpovídá prodávající.

V Hradci Králové dne 1.1.2022

