

REKLAMAČNÍ ŘÁD E-SHOPU DVERE.CZ

Tento reklamační řád platí pro reklamace zboží zakoupené prostřednictvím e-shopu [DVERE.CZ](https://dvere.cz) prodávajícího SOLODOOR a.s., Nádražní 166, 342 01 Sušice (dále jen prodávající)

1. Přejímání zboží a nebezpečí škody na zboží

1.1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva a musí je zabalit 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, 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.

1.4. Kupující je povinen prohlédnout zboží dle možnosti nejpozději do 5 kalendářních dnů 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.

1.5. 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 záruční vnější plochy krabic, zejména čela krabic. V případě zjištění vady, ať už přímo výrobku nebo obalu výrobku, kupující učiní záznam do přepravních či předávacích dokladů společně s dopravcem. Zaznamená a popíše tam vadu zboží či obalu a má právo odmítnout převzetí zboží. Tento záznam, jeho kopii doručí prodávajícímu.
- 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 záruční 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 záruční nezjistil existující poškození její kartonové obalové krabice
- u dodávek dveří i záruční nezjistil existující zjevné vady, jejichž existence byla zřejmá i přes obalující strečovou folii, přestože strečová folie sama nebyla poškozena.

1.6. Kupující zjištěnou vadu oznámí prodávajícímu bez odkladu, nejpozději do 5 kalendářních dnů 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. Reklamací může uplatnit pouze kupující.

2.2. Předpokladem vzniku nároku kupujícího z titulu vadného plnění je řádné a včasné oznámení vady (uplatnění reklamace): a) v případě zjevné vady (např. množstevní odchylky, záměna druhu zboží, zjevné poškození ,

průhyb 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; b) 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, popř. i faktura, dodací list, prodejka). Dále kupující uvede, jaké právo spojené s výskytem vady zvolil. Všechny uvedené údaje zašle kupující prodávajícímu písemně zpravidla elektronickou poštou na reklamace@dvere.cz nebo v zásilce spolu s reklamovaným zbožím. K tomu kupující zejména využije reklamační formulář, který je k dispozici na www.dvere.cz. Nedohodnou-li se strany jinak, reklamované zboží kupující doručí prodávajícímu **na adresu SOLODOOR a.s.- SKLAD, Nádražní 565, 342 01 Sušice**. Zásilku na dobírku není prodávající povinen přijmout. Případné jiné vady zboží zjištěné prodávajícím, kromě reklamované vady, jdou na vrub kupujícího. Pro přepravu zabezpečí kupující zabalení zboží tak, aby se zamezilo poškození či zničení zboží při přepravě.

Reklamační řízení je zahájeno až v okamžiku, kdy kupující sdělí a doloží prodávajícímu všechny shora uvedené skutečnosti vč. předložení zboží.

Z hlediska nároků plynoucích z vad platí, že jedná-li se o nepodstatné vady, jde o nárok na 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.

V případě nekompletnosti dodávky má kupující právo na doplnění chybějícího zboží. V případě opravitelné vady, má kupující právo na odstranění vady opravou nebo na přiměřenou slevu. Za opravu se považuje i výměna vadné součásti zboží. V případě vady, kdy jde o neopravitelnou vadu či je to úměrné k povaze vady má kupující právo na výměnu zboží. Odstoupit od smlouvy může kupující a) v případě neodstranitelné vady, pro kterou nemůže kupující zboží řádně používat a prodávající sdělí, že není schopen zboží vyměnit, b) v případě opakovaného výskytu téže vady po opravě (výskyt po jejích min. dvou předchozích opravách), c) v případě výskytu většího počtu vad (alespoň tři vady, z nichž každá brání řádnému používání zboží), d) v případě podstatného porušení smlouvy, e) v případě, že u kupujícího nedojde k vyřízení reklamací do 30 dnů, aniž by bylo dohodnuto prodloužení.

O zvoleném způsobu řešení reklamací je kupující povinen informovat prodávajícího při oznámení vady, jinak o něm rozhodne prodávající. Přitom přednostně bude volit u opravitelných vad opravu vady. Provedenou volbu je možné měnit pouze po dohodě s prodávajícím.

Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.

2.4. Po zahájení reklamačního řízení prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamací 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 reklamací oznámí prodávající kupujícímu způsob a předpokládanou dobu pro vyřízení reklamací, která zpravidla činí 30 (třicet) dnů. Doba pro vyřízení reklamací 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. V případě reklamací vady u smlouvy se spotřebitelem činí lhůta na vyřízení 30 dnů. Prodávající spotřebiteli potvrdí na mail uplatnění reklamací... V případě vyžádání doplňujících informací ze strany prodávajícího, lhůta 30 dní začíná běžet až od okamžiku dodání kompletních podkladů pro uplatnění reklamací.

2.5. Kupující je povinen v případě reklamací umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamační řízení za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamací se vychází z technických podmínek daného výrobku prodávajícího vypracovaných na podkladě platných norem ČSN EN. Tyto technické podmínky jsou uveřejněny na webových stránkách www.solodoor.cz

2.6. Případné slevy nebo finanční vyrovnání v důsledku vadného plnění prodávajícího budou poukázány formou dobropisu do 14 - ti dní od vyřízení reklamace.

2.7. V případě, že prodávající vyhodnotí uplatněnou vadu jako neoprávněnou, může po kupujícím uplatňovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením vady a vyřízením reklamace.

2.8. 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 kupní smlouvy.

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

3. Záruka za jakost

3.1. 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.

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

3.3. 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.

3.4. 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).

3.5. 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.

3.6. 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. Proto mírně odlišný odstín nebo struktura dekoru povrchů není vadou a nelze jej úspěšně reklamovat. Není také možné docílit zcela stejného odstínu rámečku, obložkové zárubně a povrchu dveří, pokud jsou z rozdílného materiálu folie nebo CPL. Strany souhlasí, že ani tento rozdíl není vadou a nelze jej 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.

3.7. 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, nebo v jiných místech nejsou vadou a nelze je reklamovat.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.dvere.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 kupních smluv uzavřených mezi účastníky prostřednictvím e-shopu DVERE.CZ, kde jako prodávající vystupuje 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 zveřejnění změnu alespoň 2 týdny před platností změny.

V Sušici dne 1. 11. 2025