

Reklamační řád

Reklamační řád pro kupujícího – spotřebitele

1. Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti smluvních stran při reklamaci zboží, služeb a práce a provádění záručních a pozáručních oprav. Tento reklamační řád se vztahuje výlučně na spotřebitele, jak jej definuje ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, tedy na každého člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s prodávajícím nebo s ním jinak jedná. Reklamační řád se vztahuje na zboží, výrobky a služby (dále jen produkty) zakoupené v e-shopu dobre-dvere.cz nebo v sídle Kratochvílova 2659, 41301 Roudnice nad Labem, prodávajícího a jejichž reklamáce je v souladu s tímto reklamačním řádem.

2. Nárok na uplatnění záruky:

Základní podmínkou pro uplatnění reklamace je předložení dokladu o nabytí produktu, tj. daňového dokladu (faktura, pokladní doklad). Kupující má právo uplatnit záruku jen na produkty, které vykazují vady, vztahuje se na ně záruka a byly zakoupeny u prodávajícího. Kupující je povinen zajistit kontrolu produktu co nejdříve po jeho převzetí. Jestliže tak neučiní, může uplatnit nárok z vad zjištěných při této prohlídce pouze tehdy, když prokáže, že tyto produkty měly vady již v době převzetí těchto produktů.

Zákazník je dále povinen uplatnit reklamaci produktu, které je v záruční době, u prodávajícího bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Neoznámí-li zákazník vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, reklamáce nemusí být prodávajícím uznána.

3. Délka záruky:

Prodávající poskytuje kupujícímu spotřebiteli na produkty záruku v délce 24 měsíců. Plnění záruční doby začíná dnem vystavení daňového dokladu a prodlužuje se o dobu, po kterou byl produkt v záruční opravě. V případě výměny produktu za nový se případné další reklamáce uplatňují na základě původního dokladu o nabytí produktu, tj. daňového dokladu (faktura, pokladní složenka).

Nárok na uplatnění reklamace zaniká v následujících případech:

1. U reklamovaného zboží uplynula záruční doba přede dnem uplatnění reklamace – záruka zanikla (běh lhůty a její prodloužení viz níže) nebo při ztrátě dokladu o zakoupení zboží.
2. Vada vznikla nevhodným používáním zboží.
3. Vada vznikla nedodržením pokynů stanovených výrobcem.
4. Vada vznikla nesprávnou instalací, zacházením, obsluhou, manipulací nebo zanedbáním péče o zboží, pokud je v rozporu s obecně známými postupy či s návodem.
5. Vada vznikla provedením neoprávněného zásahu do zboží či jiných úprav nebo mechanickým nebo jiným poškozením produktu při používání za jiných podmínek, než pro které je produkt vyroben
6. Zboží bylo poškozeno živly.

4. Zahájení reklamačního řízení

Reklamací může kupující uplatnit u prodávajícího prostřednictvím:

1. **emailu: roudnice@grimax.cz,**
2. **telefonicky na telefonním čísle prodávajícího: 731 653 170,**
3. **nebo prostřednictvím doručovatele poštovních služeb na adresu sídla prodávajícího.**
4. **osobně v sídle prodávajícího nebo jeho provozovně**

V případě reklamace je nutné přiložit fotografie zboží (v případě uplatnění emailem) nebo odeslat zboží prodávajícímu (v případě uplatnění prostřednictvím poštovní služby).

Kupujícímu je doporučeno, aby případnou reklamaci vždy nejprve telefonicky konzultoval s prodávajícím pro nalezení nejvhodnějšího konkrétního řešení a postupu reklamace. Prodávající potvrdí výstupy z telefonického hovoru neprodleně na emailovou adresu kupujícího. U některých reklamací postačí zaslat fotografie produktu emailem, aniž by musel být výrobek prodávajícímu vrácen, proto nás vždy, než produkt odešlete, nejdříve kontaktujte.

V případě odesílání reklamovaného zboží prodávajícímu, je kupující povinen zboží zabalit do vhodného a dostatečně chránícího obalového materiálu a zasílané reklamované zboží případně pojistit. Reklamované zboží, zašlete na adresu, která Vám bude sdělena po kontaktování prodávajícího. Zásilku označte slovem REKLAMACE. K reklamovanému zboží je nutné přiložit veškerou dokumentaci (fotokopie), která byla s produktem dodána. **Dále je nutné připojit/ označit tyto**

údaje: Jméno a adresa zákazníka, kontakt, označení výrobku, číslo faktury, na které byl výrobek nakoupen a popis závady, tj. v čem kupující spatřuje rozpor s kupní smlouvou, jak se vada projevuje, apod.

5. Způsob vyřízení reklamace

Po přijetí zásilky bude výrobek předán reklamačnímu oddělení k vyřízení reklamace. Reklamované produkty zaslané zákazníkem na náklady prodávajícího (dobírka) nebudou přijaty. Oprávněná reklamace na vady produktu se vztahuje pouze k popisu závady uvedené zákazníkem. Reklamace bude řešena dle toho, zda půjde o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné porušení smlouvy:

- 1. odstraněním vady, a to dodáním nového či chybějícího zboží (podmínkou však je, že zákazník doručí reklamované zboží, které má být vyměněno, spolu s dokladem o nákupu prodávajícímu) nebo,**
- 2. odstraněním vady, a to opravou zboží tam, kde to přichází v úvahu (podmínkou však je, že zákazník doručí reklamované zboží, které má být opraveno, spolu s dokladem o nákupu prodávajícímu) nebo,**
- 3. přiměřenou slevou z kupní ceny, nebo**
- 4. odstoupením od kupní smlouvy a vrácením kupní ceny (podmínkou však je, že zákazník doručí reklamované zboží spolu s dokladem o nákupu prodávajícímu), a to u vady znamenající podstatné porušení smlouvy nebo v případě opakující se vady znamenající nepodstatné porušení smlouvy (třetí reklamace pro stejnou vadu nebo čtvrtá pro odlišnou vadu).**

Prodávající není povinen nároku zákazníkovi vyhovět, pokud prokáže, že zákazník před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil. Právo z vadného plnění se dále nevztahuje na opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním, nevhodným užíváním nebo ošetřením, vlivem povětrnostních podmínek, neodbornou manipulací, či montáží, úmyslným poškozením nebo na vady, na které byl zákazník upozorněn písemně v kupní smlouvě. U věcí prodáváných za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.

Prodávající rozhodne o reklamaci kupujícího neprodleně, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží, která je zapotřebí k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím – spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě.

O výsledku reklamace bude zákazník informován jím zvoleným způsobem sms, e-mailem nebo telefonicky.

Jestliže si kupující, bez udání důvodu, nepřevzme nové zboží od dopravce, prodávající si vyhrazuje právo po 30 dnech, od nepřevzetí účtovat skladné ve výši 200 Kč za každý započatý den. Náklady za dopravu (doručení) nese prodávající.

6. Doporučení prodávajícího při poškození zásilky dopravcem

V případě, kdy je zákazníkovi zboží zasíláno prostřednictvím dopravce, doporučuje prodávající zákazníkovi při přebírání zásilky překontrolovat její stav. Je-li tímto způsobem zjištěno mechanické poškození obalu zásilky, případně i viditelné poškození obsahu zásilky, doporučuje prodávající zásilku nepřebírat, případně tuto skutečnost u dopravce reklamovat způsobem popsaným níže.

V takovém případě prodávající doporučuje, aby zákazník informoval přepravní společnost, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla zákazníkovi zásilka doručena, a vyžádá si u přepravní společnosti sepsání **zápisu o škodě**, převzetí zásilky u zákazníka a její doručení prodávajícímu. Zákazník nesmí se zásilkou nijak manipulovat a musí zajistit uchování obalu, ve kterém mu byla zásilka doručena. Zákazník současně informuje reklamační oddělení prodávajícího o poškození zásilky a zašle mu **fotodokumentaci** poškozeného zboží, obalu a etikety.

7. Závěrečné ustanovení

V případech v tomto reklamačním řádu neuvedených se bude postupovat podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Společnosti a každý zákazník je povinen se s ním seznámit před odesláním závazné objednávky.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 5. 2019 a platí do vydání nového.