

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DORSIS s.r.o., se sídlem K Dílnám 957, Kolín IV, 280 02 Kolín, IČO: 02164426 (dále jen „DORSIS“) tímto reklamačním řádem informuje o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), přičemž tento postup při vyřizování reklamaci se uplatní v případě všech závazků mezi DORSIS a jeho smluvními partnery (dále jen „zákazník“), jejichž předmětem je zhotovení a dodání, resp. zhotovení, dodání a montáž dveřního systému Dorsis (dále jen „dílo“), není-li mezi DORSIS a zákazníkem ujednáno jinak.

1. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ A ZE ZÁRUKY ZA JAKOST

- a) DORSIS se zavazuje provést dílo v množství, jakosti a provedení, jak bylo ujednáno se zákazníkem na základě zákaznickem a DORSIS potvrzeného a podepsaného nabídkového listu nebo smlouvy o dílo.
- b) Předáním díla nebo jeho části přechází na zákazníka nebezpečí škody na díle nebo jeho části, přičemž DORSIS odpovídá za vadu, kterou má dílo nebo jeho část v okamžiku předání díla nebo jeho části zákazníkovi, popř. která se vyskytla během záruční doby, byla-li se zákazníkem sjednána nebo ze strany DORSIS zákazníkovi poskytnuta záruka za jakost.
- c) Jestliže je dílo nebo jeho část po zhotovení zákazníkovi odesílána, aniž by DORSIS provedl následně i montáž díla nebo jeho části, přechází na zákazníka nebezpečí škody na díle nebo jeho části jeho/jejich předáním dopravci.
- d) Škoda na díle nebo jeho části, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na zákazníka, nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit cenu za dílo nebo jeho část, ledaže ke škodě na díle nebo jeho části došlo v důsledku porušení povinnosti DORSIS. Povinnosti DORSIS ze záruky za jakost tím nejsou dotčeny.
- e) Zákazník je povinen prohlédnout dílo dle možnosti co nejdříve po přechodu nebezpečí škody a přesvědčit se zejména o jeho vlastnostech a parametrech, zda odpovídají tomu, co bylo ujednáno. Prohlídce musí zákazník věnovat dostatečnou péči a provést ji tak, aby zjistil všechny zjevné vady, které je možno zjistit odborně provedenou prohlídkou. Při odeslání díla nebo jeho části zákazníkovi, bez následné montáže ze strany DORSIS, může být prohlídka odložena až do doby, kdy je dílo nebo jeho část dopravena do místa určení.
- f) Neoznámil-li zákazník vady bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, právo z vadného plnění se nepřizná.
- g) V případě vadného plnění může být vada díla nebo jeho části odstraněna dodáním nového díla nebo jeho části (jedná-li se o podstatné porušení smlouvy) anebo opravou, zákazníkovi může být poskytnuta přiměřená sleva z ceny díla anebo může zákazník od smlouvy odstoupit (jedná-li se o podstatné porušení smlouvy). V případě, kdy dílo nebo jeho část bude mít vadu nebránící běžnému užívání, a tato vada se ukáže jako neodstranitelná a výměna prvků dveřního systému by s sebou vzhledem k charakteru vady nesla nepřiměřené náklady, může být zákazníkovi místo výměny prvku poskytnuta přiměřená sleva z ceny za dílo.

2. REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

- a) Předpokladem vzniku nároku zákazníka z titulu vadného plnění je řádné a včasné oznámení vady (uplatnění reklamače):
 - i. V případě zjevné vady (např. množstevní odchylky, záměna druhu zboží, zjevné poškození apod.) je zákazník povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, nejpozději však do 5 dnů ode dne předání díla nebo jeho části, jinak jeho nárok na práva z vadného plnění zaniká. DORSIS tímto zákazníka informuje o tom, že charakteristickou vlastností dřeva jsou barevné odchylky a rozdílnost v kresbě způsobené originalitou každého kusu definované v dokumentu TECHNICKÉ PODMÍNKY DORSIS – INTERIÉROVÉ DVEŘE, který je dostupný na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení. Z tohoto důvodu se rozdílnost v barevnosti dřeva nepovažuje za vadu a nemůže být předmětem reklamače.
 - ii. V případě skryté vady je zákazník povinen uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu do 15 dnů poté, co ji zjistil, popř. při dostatečné péči mohl zjistit, nejpozději však do 24 měsíců od předání díla, případně do 60 měsíců od předání díla v případě, že zákazníkovi byla poskytnuta tzv. prodloužená záruka za

jakost a zákazník splnil podmínky prodloužené záruky (podmínky prodloužení záruky za jakost jsou uvedeny na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení).

- b) Reklamací může uplatnit zákazník písemnou formou u DORSIS ve výše uvedených lhůtách, a to osobně na showroomech DORSIS, jejichž seznam je uveden na webových stránkách www.dorsis.cz, nebo zasláním kopie vyplněného a podepsaného reklamačního formuláře elektronickou formou na info@dorsis.cz. Reklamační formulář je k dispozici na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení.
- c) Zákazník je povinen v reklamaci vadu řádně popsat a podle okolností připojit nákres nebo podle pokynů DORSIS fotodokumentaci. V reklamaci dále doloží nabývací titul k dílu nebo jeho části (alespoň číslo nabídkového listu, smlouvy o dílo, faktury, dodacího listu apod.). Reklamacie je řádně uplatněna a reklamační řízení je zahájeno až v okamžiku, kdy zákazník sdělí a doloží DORSIS všechny shora uvedené skutečnosti. Je-li zákazník spotřebitelem, je povinen v reklamaci uvést i jaké právo z vadného plnění si zvolil. DORSIS zákazníkovi písemně potvrdí přijetí reklamacie.
- d) DORSIS rozhodne o oprávněnosti reklamacie bez zbytečného odkladu po jejím obdržení, zpravidla do 3 pracovních dnů, jde-li o složitější případy. Vyžaduje-li reklamovaná vada odborné posouzení, prodlužuje se tato lhůta o dobu potřebnou na toto posouzení a doba potřebná pro odborné posouzení vady se nezapočítává do lhůty pro rozhodnutí o reklamaci. Spolu s oznámením o oprávněnosti reklamacie oznámí DORSIS zákazníkovi způsob, jakým bude vada odstraněna a předpokládanou dobu pro vyřízení reklamacie, která zpravidla činí 30 dnů, nebude-li se zákazníkem dohodnuta delší lhůta pro vyřízení jeho reklamacie, a to zejména s ohledem na povahu vady a způsobu jejího odstranění, výrobní a montážní možnosti DORSIS, v případě opravy nebo dodání nového díla či jeho části též s ohledem na dodací lhůty pro obstarání nezbytného materiálu apod. Jestliže DORSIS neodstraní vady v přiměřeně dohodnuté lhůtě nebo neoznámí zákazníkovi, že vadu neodstraní, může zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny za dílo nebo může od smlouvy odstoupit, je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy.
- e) V případě, že stejné dílo nebo jeho část, které zákazník reklamuje, již nebude v nabídce DORSIS, vyhrazuje si DORSIS právo v rámci odstranění vady díla nebo jeho části nabídnout zákazníkovi alternativní produkt ve srovnatelné kvalitě a ceně.
- f) Zákazník je povinen v případě reklamacie umožnit DORSIS nebo jím pověřené osobě kontrolu vadného díla nebo jeho části, a to i v místě osazení. Neučiní-li tak, prodlužuje se lhůta pro vyřízení reklamacie o dobu prodloužení zákazníka s poskytnutím potřebné součinnosti. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamacie se vychází z technických podmínek daného produktu DORSIS vypracovaných na podkladě platných norem ČSN EN. Tyto technické podmínky – posuzování jakosti jsou uveřejněny na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení.
- g) Reklamační řízení nemá vliv na závazek zákazníka zaplatit cenu za dílo nebo jeho část, jak bylo ujednáno v zákazníkem a DORSIS potvrzeném a podepsaném nabídkovém listu či smlouvě o dílo.
- h) Vyřízení reklamacie DORSIS zákazníkovi písemně potvrdí.
- i) Případné slevy nebo finanční vyrovnání v důsledku vadného plnění prodávajícího budou poukázány formou dobropisu do 14 dní od vyřízení reklamacie.
- j) V případě, že zákazníkem reklamovaná vada není uznána jako vada oprávněná a reklamacie bude zamítnuta, zašle DORSIS zákazníkovi informaci o zamítnutí reklamacie, včetně písemného odůvodnění zamítnutí reklamacie. V takovém případě DORSIS zastaví reklamační řízení a je oprávněn požadovat od zákazníka úhradu nákladů, které DORSIS vznikly v souvislosti s posouzením oprávněnosti reklamacie (náklady na dopravu k zákazníkovi, znalecké posudky apod.) a v případě, že bude zákazník trvat na provedení opravy vady, resp. vyřízení reklamacie, která byla ze strany DORSIS zamítnuta, i náklady na opravu díla nebo jeho části. Zákazník se zavazuje tyto náklady uhradit ve lhůtě mu k tomu stanovené DORSIS.
- a) DORSIS neodpovídá za vady způsobené nesprávnou či neodbornou montáží nebo v souvislosti s ní v případě, že montáž prováděl zákazník nebo jím určená osoba, nikoliv DORSIS. Reklamované vady nebudou uznány ani v případě, že zákazník nedodržel MONTÁŽNÍ NÁVOD nebo TECHNICKÉ PODMÍNKY DORSIS nebo ÚDRŽBU A UŽÍVÁNÍ PRODUKTŮ DORSIS, které jsou k dispozici na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení. To zahrnuje mj. případy nesprávné přepravy a skladování, běžného opotřebení, zásahy do konstrukce nebo užívání díla v nevhodném prostředí. V případě, že prodávající zhotovil dílo podle zaměřovacího protokolu, který si dodal zákazník, neodpovídá za vady vzniklé v důsledku nesprávného zaměřovacího protokolu nebo chyby v protokolu.

3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- a) Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách www.dorsis.cz v sekci Ke stažení.
- b) Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.11.2020

V Kolíně 1.11.2020

David Velímský
Jednatel



DORSIS s.r.o.
Kolín K Dílnám 957, 280 02