

REKLAMAČNÝ PORIADOK

DORSIS s.r.o., so sídlom K Dílnám 957, Kolín IV, 280 02 Kolín, IČO: 02164426 (ďalej len „**DORSIS**“) týmto reklamačným poriadkom informuje o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „**reklamácia**“), pričom tento postup pri vybavovaní reklamácií sa uplatní v prípade všetkých zmluvných vzťahov medzi DORSIS a spotrebiteľom (ďalej len „**zákazník**“), ktorých predmetom je zhotovenie a dodanie. resp. zhotovenie, dodanie a montáž dverného systému Dorsis (ďalej len „**dielo**“), ak nie je medzi DORSIS a zákazníkom dohodnuté inak.

1. NÁROKY ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (ZÁKONNÁ ZÁRUKA) A ZO PREDĹŽENÁ ZMLUVNÁ ZÁRUKA

- a) DORSIS sa zaväzuje vykonať dielo v množstve, akosti a prevedení, ako bolo dohodnuté so zákazníkom na základe zákazníkom a DORSIS potvrdenom a podpísanom ponukovom liste alebo zmluvy o dielo.
- b) Odovzdaním diela alebo jeho časti prechádza na zákazníka nebezpečenstvo škody na diele alebo jeho časti, pričom DORSIS zodpovedá za vadu, ktorú má dielo alebo jeho časť v čase odovzdania a prevzatia diela alebo jeho časti zákazníkovi, prípadne ktorá sa vyskytla počas záručnej doby (zákonnej alebo zmluvnej).
- c) Ak je dielo alebo jeho časť po zhotovení odosielaná zákazníkovi bez toho aby DORSIS vykonal následne aj montáž diela alebo jeho časti, prechádza na zákazníka nebezpečenstvo škody na diele alebo jeho časti jeho/ich odovzdaním dopravcovi.
- d) Škoda na diele alebo jeho časti, ktorá vznikla po prechode jej nebezpečenstva na zákazníka, nemá vplyv na povinnosť zákazníka zaplatiť cenu za dielo alebo jeho časť, ibaže ku škode na diele alebo jeho časti došlo v dôsledku porušenia povinnosti DORSIS. Povinnosti DORSIS z predĺženej zmluvnej záruky tým nie sú dotknuté.
- e) Pri odoslaní diela alebo jeho časti zákazníkovi, bez následnej montáže zo strany DORSIS, sa môže prehliadka odložiť až do doby, kedy bude dielo alebo jeho časť dopravená do miesta určenia.
- f)
- g) V prípade, že dielo alebo jeho časť má vadu, ktorú je možné odstrániť, má zákazník, právo na bezplatné odstránenie tejto vady. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa mohlo dielo riadne užívať bez vady, alebo ak ide o odstrániteľnú vadu, pri ktorej pre jej opätovné vyskytnutie po oprave alebo pre väčší počet väd nie je možné dielo riadne užívať, má zákazník právo na zrušenie zmluvy. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu diela, má zákazník právo na primeranú zľavu.

2. REKLAMAČNÉ KONANIE

- a) Predpokladom k vzniku nároku zákazníka zo zodpovednosti za vady je riadne a včasné oznámenie vady (uplatnenie reklamácie), pričom zákazník je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, čo ju zistil, popr. pri dostatočnej pozornosti mohol zistiť, najneskôr však v záručnej dobe, a to do 24 mesiacov od odovzdania diela (zákonná záruka), prípadne do 60 mesiacov od odovzdania diela v prípade, že zákazníkovi bola poskytnutá tzv. predĺžená zmluvná záruka a zákazník splnil podmienky predĺženej zmluvnej záruky (podmienky predĺženej zmluvnej záruky sú uvedené na webových stránkach www.dorsis.cz v sekcii Ke Stažení).
- b) DORSIS týmto zákazníka informuje o tom, že charakteristickou vlastnosťou dreva sú farebné odchýlky a rozdielnosť v kresbe spôsobené originalitou každého kusu definované v dokumente TECHNICKÉ PODMIENKY DORSIS – INTERIÉROVÉ DVERE, ktorý je dostupný na webových stránkach www.dorsis.cz v sekcii Ke stažení. Z tohoto dôvodu sa rozdielnosť v farebnosti dreva nepovažuje za vadu a nemôže byť predmetom reklamácie.
- c) Reklamáciu môže zákazník uplatniť písomnou formou u DORSIS vo vyššie uvedených lehotách, a to osobne na showroomoch DORSIS, ktorých zoznam je uvedený na webových stránkach www.dorsis.cz alebo zaslaním kópie vyplneného a podpísaného reklamačného formulára elektronickou formou na info@dorsis.cz. Reklamačný formulár je k dispozícii na webových stránkach www.dorsis.cz v sekcii Ke Stažení.
- d) Zákazník je povinný v reklamacii vadu riadne opísať a podľa okolností pripojiť náčrt alebo podľa pokynov DORSIS zaslať fotodokumentáciu. V reklamacii ďalej doloží nadobúdaci titul k dielu alebo jeho časti (aspoň číslo ponukového listu, zmluvy o dielo, faktúry, dodacieho listu, záručného listu a pod.). Reklamácia je riadne uplatnená a reklamačné konanie je začaté až v okamihu, keď zákazník oznámi a doloží DORSIS všetky vyššie uvedené skutočnosti. Zákazník je ďalej povinný v reklamacii uviesť aj aké právo z väd diela si zvolil. DORSIS

zákazníkovi písomne potvrdí prijatie reklamácie a poučí ho aj o jeho právach z väd diela v zmysle občianskeho zákonníku.

- e) DORSIS rozhodne o oprávnenosti reklamácie a spôsobe jej vybavenia bez zbytočného odkladu po jej uplatnení, spravidla do 3 pracovných dní, ak ide o zložitejšie prípady a v odôvodnených prípadoch, najmä ak bude vyžadované zložité technické zhodnotenie stavu diela, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; zároveň uvedie dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a ďalej dôvody, pre ktoré nie je možné reklamáciu vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie. Vybavenie reklamácie zákazníka nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, prípadne do 30 dní odo dňa, kedy bol predmet reklamácie prevzatý DORSIS. Ak DORSIS neodstráni vadu diela v zákonnej lehote, môže zákazník odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu výrobku (diela alebo jeho časti) za nový výrobok.
- f) V prípade, že rovnaké dielo alebo jeho časť, ktoré zákazník reklamuje, už nebude v ponuke DORSIS, vyhradzuje si DORSIS právo v rámci odstránenia vady diela alebo jeho časti ponúknuť zákazníkovi alternatívny produkt v porovnateľnej kvalite a cene.
- g) Zákazník je povinný v prípade reklamácie umožniť DORSIS alebo ním poverenej osobe kontrolu diela alebo jeho časti za účelom posúdenia väd a určenia spôsobu vybavenia reklamácie, a to aj v mieste osadenia. Ak tak neurobí, predlžuje sa lehota na vybavenie reklamácie o dobu omeškania zákazníka s poskytnutím potrebnej súčinnosti. Pri posudzovaní väd, určovaní oprávnenosti reklamácie a spôsobu jej vybavenia sa vychádza z technických podmienok daného produktu DORSIS vypracovaných na podklade platných technických noriem STN EN. Tieto technické podmienky - hodnotenia kvality sú dostupné na internetovej stránke www.dorsis.cz v sekcii Ke Stažení.
- h) Reklamačné konanie nemá vplyv na záväzok zákazník zaplatiť cenu za dielo alebo jeho časť, ako bolo dohodnuté v zákazníkom a DORSIS potvrdenom a podpísanom ponukovom liste (potvrdení o prevzatí objednávky) či zmluve o dielo.
- i) Vybavenie reklamácie DORSIS zákazníkovi písomne potvrdí, a to písomným dokladom vydaným zákazníkovi do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie zo strany DORSIS.
- j) Prípadné zľavy alebo finančné vyrovnanie v súvislosti s uplatnením práv zákazníka z väd diela budú poukázané formou dobropisu do 14 dní od vybavenia reklamácie.
- k) V prípade, že reklamácia bude zamietnutá, zašle DORSIS zákazníkovi doklad o vybavení reklamácie jej zamietnutím, vrátane písomného odôvodnenie zamietnutia reklamácie; ak reklamáciu uplatní zákazník počas prvých 12 mesiacov od odovzdania diela, bude zamietnutie reklamácie podložené aj odborným posúdením, ktorého kópiu zašle DORSIS najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- l) V prípade, že bude zákazník trvať na vykonaní opravy vady, resp. vybavenia reklamácie, ktorá bola zo strany DORSIS oprávnene zamietnutá, je DORSIS oprávnený požadovať po zákazníkovi úhradu nákladov na opravu diela alebo jeho časti. Zákazník sa zaväzuje tieto náklady uhradiť v lehote mu na to stanovenej DORSIS.
- m) DORSIS nezodpovedá za vady spôsobené nesprávnou či neodbornou montážou v prípade, že montáž vykonával zákazník alebo ním určená osoba, nie DORSIS. Reklamované vady nebudú uznané ani v prípade, že zákazník nedodržiaval MONTÁŽNY NÁVOD alebo TECHNICKÉ PODMIENKY DORSIS alebo ÚDRŽBU A UŽÍVANIE PRODUKTOV DORSIS, ktoré sú k dispozícii na webových stránkach www.dorsis.cz v sekcii Ke Stažení. To zahŕňa mimo iné prípady nesprávnej prepravy a skladovania, bežného opotrebovania, zásahy do konštrukcie alebo užívania diela v nevhodnom prostredí. V prípade, že dielo bolo zhotovené podľa zameriavacieho protokolu, ktorý si dodal zákazník, nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku nesprávneho zameriavacieho protokolu alebo chyby (vady) v protokole, ak bol zákazník na tieto vady upozornený a aj napriek tomu trval na použití vlastného zameriavacieho protokolu či iných podkladov.

3. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENIA

- a) Reklamačný poriadok je zverejnený na webových stránkach www.dorsis.cz v sekcii Ke stažení.
- b) Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.11.2020.

V Kolíne 1.11.2020

David Velímský
Konateľ