

Niva Expo s.r.o., divízia SVET DVIEROK,
sídlo firmy: Školská 462/18, 96261 Dobrá Niva, Slovensko
provozovna: Slávikova 906, 96261 Dobrá Niva, Slovensko
mobil: 00420 601 395 346, e-mail: obchodnikSC@svetdvierok.cz
www.svetdvierok.cz, e-shop: www.svetdvierok.com
Centrála:
mobil CZ:00420 602 803147, e-mail:svetdvierok@svetdvierok.cz,

IČO:36019321
IČ DPH:SK2020066840
Banka: Raiffeisen bank a.s.
Účet: 939066002/5500
IBAN:CZ565500000000939066002

REKLAMAČNÍ ŘÁD platný od 1.6.2025

1. Reklamační řád (dále jen RP) upravuje podmínky a způsob vyřizování reklamací zboží společnosti Niva Expo s.r.o. sídlo: Školní 462/18, 962 61 Dobrá Niva, Slovenská republika, provoz: Slávikova 906, 96261 Dobrá Niva, IČ: 36019321, zapsaná v OR OS BB 4355/S
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek (dále VOP) firmy Niva Expo s.r.o.
3. Uzavřením smlouvy o dílo kupující potvrzuje, že se seznámil s VOP a RP a Technickými podmínkami (TP) firmy Niva Expo s.r.o., rozumí jim, souhlasí s nimi a přijímá je.
4. Ustanovení tohoto Reklamačního řádu mají přednost před ustanoveními VOP a TP firmy Niva Expo s.r.o.
5. Prodávající odpovídá za vady, které má zboží při převzetí kupujícím t.j. v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody za zboží na kupujícího. Při osobním odběru trváme na kontrole zboží kupujícím. (Touto cestu se snažíme předcházet případným reklamacím, jelikož naším cílem je vyrábět a prodávat kvalitní výrobky.)
6. Prodávající dále odpovídá za vady vzniklé na zboží během záruční doby v případě, že byly způsobeny v procesu výroby nebo vadou materiálu. U zboží prodaného za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu pro kterou byla nižší cena dohodnuta.
7. Odpovědnost prodávajícího za škody na které se vztahuje záruka na kvalitu nevzniká v případě, že tyto škody byly způsobeny po převzetí zboží kupujícím, vnitřními událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, ze kterých pomocí prodávající plnil svůj závazek. Prodávající neodpovídá za vady zboží o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl.
8. Za škodu na zboží (zásilce), která vznikla po jejím převzetí dopravcem až do jeho vydání příjemci odpovídá dopravce. V případě poškození zboží dopravcem, kupující má

právo žádat náhradu škody způsobené na zboží u příslušného dopravce a to z důvodu, že prodejce neodpovídá za škody způsobené dopravcem.

9. Prodávající odpovídá kupujícímu za vady, které má zboží při dodání zboží a za vady které se vyskytnou nebo projeví na zboží **v záruční době**:

A./ **24 měsíců** od převzetí zboží na všechny typy dvířek

B./ **5 let** od převzetí zboží na skryté vady fóliových dvířek – přičemž skrytou vadou pro tyto účely se rozumí odlepení fólie od MDF desky (delaminace fólie) – tato prodloužená záruka platí na objednané dvířka od 1.1.2019

C: **5 let** od převzetí zboží na skryté vady dvířek Senosan, Fenix, TrueMatt, Glass Crystal – přičemž skrytou chybou pro tyto účely se rozumí odlepení hranovací pásky od MDF desky – tato prodloužená záruka platí na objednaná dvířka po 1.6.2025

Není-li dohodnuto jinak, záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Práva za odpovědnost za vady zboží na které se vztahuje záruční doba zaniknou, nebyly-li řádně uplatněny v záruční době.

10. Kupující je povinen si dodané zboží řádně zkontrolovat nebo zajistit kontrolu zboží při převzetí zboží. Pokud kupující zboží nezkontroluje nebo nezajistí jeho kontrolu v době převzetí, může uplatnit nároky na vady zjištěno pouze prokáže-li, že uvedené vady mělo zboží již v době převzetí zboží.

11. V případě, že k poškození zboží došlo kupujícím (neopatrná manipulace, poškození při skladování, poškození při montáži, nesprávným umístěním, nesprávnou údržbou, nedodržení technických podmínek prodávajícího, atd.) nemůže být reklamáce uplatněna.

12. Pokud kupující na základě vážných důvodů nezkontroluje kupované zboží při převzetí zboží, kupující je povinen zjištěné viditelné vady zboží reklamovat prodávajícímu ihned po jejich zjištění, nejpozději však do 3 pracovních dnů od převzetí zboží v případě, že zboží ještě není kupujícím upravováno (navrtané otvory na závěsy, na úchytky, přebalený a podobně). Po tomto termínu není možné reklamovat viditelné vady, které mohly být způsobeny nesprávnou manipulací – škrábance na dvířkách, obitý roh, promáčknutí na dvířkách povrchu apod.

13. Reklamací je kupující povinen uplatnit u prodávajícího u kterého bylo zboží zakoupený výhradně písemnou formou s následujícími údaji :

- datum dodání zásilky
- číslo zakázky • název reklamovaného zboží a množství

- dodané množství
- popis vady zboží a návrh řešení

14. K reklamaci je nutno předložit doklad o zaplacení (fakturu) a dodací list. Bez uvedených dokladů nelze reklamaci vyřídit.

15. Reklamace spolu s odstraněním vady musí být vyřízena do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném termínu.

16. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a pořádně odstraněna.

17. Pokud jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby výrobek mohl být užíván tak jako bezvadný, má kupující právo na výměnu výrobku nebo má právo od smlouvy odstoupit. Uplatněný nárok nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího. Účinky odstoupení od smlouvy nevzniknou pokud kupující nemůže vrátit zboží ve stavu v jakém je převzal od prodávajícího. Při dodání náhradního zboží je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího, aby mu na jeho náklady kupující vrátil zboží ve stavu v jakém mu byl dodán.

18. V případě, že se jedná o vadu, kterou nelze odstranit, ale která nebrání v používání výrobku jako v případě bezvadného, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny výrobku.

19. Místo vyřizování reklamací je provoz prodávajícího: Niva Expo s.r.o., Slavíkova 906, 96261 Dobrá Niva, Slovenská republika.

20. Podle Technických podmínek firmy Niva Expo s.r.o. PVC fólie nalisovaná na dvířkách se může v jednotlivých dodávkách lišit v barevnosti +-5%. (technické možnosti výrobců PVC fólií). V případě, že se v jedné objednávce liší barevnost dvířek, firma bezplatně vymění dvířka dle požadavků zákazníka. Avšak pokud v doobjednávce dvířek se barevnost dvířek liší od předchozí dodávky o +-5% - nelze tuto barevnou odchylku považovat za reklamaci. Tento bod platí i pro dodávku stříkaných, patinovaných i akrylátových dvířek Senosan.

21. Přípustná tolerance při průhybu dvířek vlivem pnutí použitého materiálu je ± 4 mm na 1 běžný metr – proto průhyb dvířek v této toleranci nebude považován za reklamaci.

22. Doba od podání do vyřešení reklamace se do záruční doby nepočítá. V případě, že dojde k výměně začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží.

23. Řešení reklamace musí být oboustranně odsouhlaseno, v žádném případě se nemůže jednat o jednostranné řešení reklamace.

24. Právní vztahy týkající se reklamací neupravené tímto reklamačním řádem se řídí Obchodním zákoníkem č.j. 513/1991 Sb.

25. Úhrada dodatečných nákladů kupujícímu při reklamaci (demontáž, montáž, dopravní náklady) není možná.

26. Prodávající prodává interiérová dvířka, jejichž kvalitu je možné si zkontrolovat a ověřit v jeho provozu na ul.Slavíkova 906, Dobrá Niva, Slovensko nebo u jeho regionálních prodejců v různých regionech Slovenské a České republiky podle fyzicky vyrobených vzorků . V případě, že kupující není spokojen s kvalitou dvířek podle jeho subjektivních kritérií , ale kvalita dvířek odpovídá kvalitě předváděných vzorků dvířek, kterou je prodávající schopen vyrobit nebo zajistit, není možné tuto nespokojenost považovat za reklamaci a důvod k vrácení peněz za odebrané zboží.

27. Nároky kupujícího vyplývající ze záruky na kvalitu zboží poskytované prodávajícím podle tohoto reklamačního řádu zanikají:

- a. Porušením povinností kupujícího stanovené v tomto Reklamačním pořádku
- b. Uplynutím záruční doby dle tohoto reklamačního řádu
- c. Poškozením zboží při přepravě dopravcem
- d. Poškozením zboží v důsledku živelné pohromy, povětrnostními vlivy nebo násilným poškozením
- e. Poškozením zboží které odpovídá opotřebení zboží při jeho obvyklém používání
- f. Uskladněním zboží kupujícím v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, vlhkostí prašností, chemickými nebo mechanickými vlivy povaze výrobku
- g. Poškozením výrobku v rozporu s popisem výrobku, návodem k použití, návodem na údržbu výrobku nebo v rozporu s obecnými zvyklostmi
- h. Poškozením zboží neodborným zacházením
- i. Zboží bylo svévolně změněno nebo upraveno.

28. Kupující má povinnost zboží používat v souladu s popisem výrobku, návodem pro použití a návodem k údržbě výrobku a Technických podmínek. V případě porušení této povinnosti nevznikají kupujícímu žádná práva ze záruky na jakost zboží. Kupující je povinen návod k údržbě zboží předat svému zákazníkovi, zvláště pokud se jedná o konečného zákazníka.

29. Kupující je povinen reklamované zboží vrátit prodávajícímu v neporušeném stavu – bez otvorů. To se netýká skrytých vad, které se mohou projevit až dlouhodobějším

používáním zboží.

30. Reklamační řád vstupuje v platnost 1.6.2025 a ruší se všechny předchozí reklamační řády firmy Niva Expo s.r.o