

Uvedený dokument je vydáván v souladu se zák. 513/1992 Sb. (Obchodní zákoník) a zák. 40/1964 Sb. (Občanský zákoník), oba v platném znění.

Uplatňuje se v obchodním styku, při kterém jako prodávající účastník vystupuje ADOR CZ s.r.o., IČ 25292331.

## Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje blíže vztahy a podmínky vznikající z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží (díla) prodaného kupujícímu.
2. Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je v okamžiku převzetí kupujícím v souladu s kupní smlouvou resp. smlouvou o dílo (dále jen smlouvou), zejména má jakost a užitné vlastnosti kupujícím požadované, prodávajícím popisované nebo pro věc takového druhu obvyklé a je bez vad.
3. V případě, že věc při převzetí kupujícím není v souladu se smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedl věc do stavu odpovídajícímu smlouvě, a to dle požadavku kupujícího opravou nebo výměnou věci za věc bezvadnou.
4. Prodávající odpovídá za vady, které má prodané zboží při převzetí kupujícím a za vady, které se vyskytnou v záruční době při běžném používání zboží.
5. Je-li předmětem smlouvy zboží označené při prodeji jako zlevněné z důvodu vady, aktuálnosti nebo jiného důvodu, upozorní prodávající kupujícího na vadu a dále za ni nenese odpovědnost. Na ostatní součásti zboží platí stanovená záruka.

## Ztráta záruky

1. Nárok na záruku nelze uplatnit, jestliže příčiny závady jsou mimo vliv výrobce - násilné působení na zboží jako náraz, pád, písek, voda apod. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody vyplývající z provozu zboží, funkčních vlastností, škod vzniklých v důsledku neodborného používání zboží, škod způsobených nedodržením návodu, stejně jako škod způsobených vnějšími událostmi a chybnou manipulací, nešetřeným zacházením a neodbornými zásahy do zboží (včetně zkracování, hoblování dveří apod.).
2. Zboží, jež vykazuje vady vzniklé chybnou manipulací uživatele prodávající po dohodě s kupujícím opraví nebo vymění mimo záruku na náklady kupujícího.
3. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruční doba zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době, a to prokazatelným způsobem - písemnou formou.
4. Barevné odchylky a rozdílná kresba, které jsou způsobeny originalitou každého jednotlivého prvku (dveře, zárubně apod.) jsou charakteristickou vlastností dřeva, a proto nemohou být považovány za vadu, resp. nemohou být předmětem reklamace. Totéž platí pro rámečky nebo lišty, které jsou vyrobené z masivu.
5. Nedoléhající zárubeň k nedokonale rovné zdi nelze považovat za uznatelnou vadu. Zapravení si v takovém případě kupující zajistí sám.
6. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží.

## Reklamační řízení

1. Místem uplatnění reklamace zboží je adresa provozovny prodávajícího. Písemné oznámení o zjištěných vadách zboží uplatňuje kupující osobně v místě provozovny prodávajícího nebo písemně zasláním zprávy o vadách zboží.
2. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit doklady o prodeji zboží vystavené prodávajícím kupujícímu - fakturu nebo paragon. Kupující je povinen předat prodávajícímu reklamované zboží úplné a neporušené. Pokud tak neučiní, je prodávající oprávněn reklamaci odmítnout.

3. Zjištěné vady kupující písemně vyplní v reklamačním protokolu na pokyn prodávajícího v případě, že reklamaci nevyřídí na místě při osobním jednání nebo obratem bez zbytečného odkladu. V reklamačním protokolu je kupující povinen uvést veškeré zjištěné vady - o jaké vady se jedná a jak se projevují, a nárok, který v důsledku výskytu vad uplatňuje. Zvolený nárok nelze dodatečně měnit.
4. Kupující je povinen zboží dodané prodávajícím prohlédnout co nejdříve po přechodu odpovědnosti za škodu na zboží, to je po převzetí zboží od prodávajícího.
5. Kupující je povinen písemně oznámit prodávajícímu bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil.
6. Při zjištění rozdílu v množství, druhu zboží nebo při zjevném poškození (vady zjevné) mezi údaji v dodacím listě a faktuře a skutečně dodaným zbožím, je kupující povinen podat do tří pracovních dnů písemnou zprávu o těchto vadách prodávajícímu
7. Při nedodržení této lhůty nebude reklamace uznána. V případě, že je tato reklamace uznána jako oprávněná, může kupující požadovat dodání prokazatelně chybějícího zboží - u množstevní vady a výměnu zboží jiného druhu za zboží kupujícím původně objednané - u vady druhové.
8. Práva z odpovědnosti za vady zboží, za které prodávající odpovídá ze zákona, musí kupující uplatnit nejpozději do konce záruční doby.
9. Oprávněnost každé reklamace, posouzení odstranitelnosti či neodstranitelnosti vady a posouzení úměrnosti nároku kupujícího provede odpovědný pracovník prodávajícího a své stanovisko sdělí kupujícímu.
10. Reklamaci, včetně odstranění vady, je povinen prodávající vyřadit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla zpráva o reklamaci doručena, pokud se s prodávajícím nedohodne na lhůtě delší.
11. Náklady vzniklé kupujícímu v souvislosti s uplatněním záruky - dopravné - nese kupující. V případě výměny zboží na základě reklamace hradí kupující výdaje za dopravu do příslušné provozovny prodávajícího a prodávající hradí výdaje za dopravu do provozovny kupujícího.
12. Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.
13. Jde-li o vadu neodstranitelnou, pro kterou nelze zboží užívat, má kupující nárok na:
  - výměnu zboží za bezvadné,
  - odstoupení od smlouvy.
14. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání zboží k určenému účelu a kupující nepožaduje výměnu věci, má nárok na:
  - přiměřenou slevu z kupní ceny,
  - odstoupení od smlouvy.
15. Řešení reklamace odstoupením od smlouvy je možné až v případě, kdy se prodávající s kupujícím nedohodnou na jiném způsobu řešení. Při odstoupení může kupující žádat vrácení kupní ceny snížené o hodnotu opotřebení a dalších zásahů z jeho strany. Vrátit nelze zboží, které je poškozeno, opotřebováno nebo je nekompletní.
16. Datem uplatnění reklamace se rozumí její doručení na adresu provozovny prodávajícího. V době, po kterou je zboží v opravě, záruční doba neběží.
17. V rámci záruky a záruční opravy se nárokuje výhradně oprava zboží, nikoli jeho vylepšení oproti původnímu stavu.
18. Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi prodávajícím a kupujícím, proto ani z jedné smluvní strany není nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu. Záruční doba začíná znovu běžet ode dne převzetí nového zboží.
19. Pro v tomto řádu neobsažené právní vztahy, týkající se reklamací, platí obchodní zákoník v platném znění.