

REKLAMAČNÝ PORIADOK
AME PURE, s.r.o.

Článok 1
Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť **AME PURE, s.r.o. so sídlom Bytčianska 499/130, 010 03 Žilina, IČO: 53194721, IČ DPH: SK2121302084, zapísaná v OR RS v Žiline v Odd.: Sro, vložka č. 75290/L** (ďalej len „predávajúci“ alebo „AME PURE, s.r.o.“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje kupujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), so zákonom 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, so zákonom 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok 2
Právo na uplatnenie reklamácie

1. Predpokladom vzniku nároku kupujúceho na reklamáciu z dôvodu chybného tovaru alebo služby je riadne a včasné oznámenie vady.
2. V prípade, že tovar (vzorka) predávaný spoločnosťou AME PURE s.r.o. je vystavený v showroome SOLODOOR, je na požiadanie kupujúceho predvedený a kupujúci je oboznámený s jeho použitím, funkciami a údržbou.
3. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru v prílohe Kúpnej zmluvy „Informácie pre použitie, montáž a uskladnenie dverí a zárubní SOLODOOR a. s.“
4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.

Článok 3
Miesto na uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho v prevádzke, v ktorej boli tovar a služba zakúpené a to len písomnou formou na tlačive „Formulár pre uplatnenie a podanie reklamácie“. Formulár je k dispozícii na <https://www.solodoor.sk/sk/soubory-ke-stazeni/>

Článok 4

Zodpovednosť predávajúceho

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar alebo služba pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru a služby v záručnej dobe.
2. Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru ak:
 - a) kupujúci si spôsobil vadu tovaru sám alebo vada vznikla v dôsledku živelnej katastrofy,
 - b) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, alebo bol na vadu predávajúcim výslovne upozornený,
 - c) z dôvodu vady tovaru bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny,
 - d) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru nesprávnym či nadmerným použitím,
 - e) vady boli spôsobené používaním, ktoré je v rozpore s návodom na použitie alebo zásahom neoprávnenej osoby do tovaru,
 - f) kupujúci reklamuje tovar po uplynutí záručnej doby,
 - g) tovar bol používaný v iných podmienkach ako je definované v prílohe Kúpnej zmluvy „Informácie pre použitie, montáž a uskladnenie dverí a zárubní SOLODOOR a. s.“ (napr. zvýšená vlhkosť, nesprávne použité čistiace prostriedky...),
 - h) bola spôsobená mechanickým poškodením,
3. Predávajúci nezodpovedá za vadu služby ak:
 - a) táto nebola písomne uvedená a zaevidovaná pri montáži v „Zápise o odovzdaní a ukončení montáže“ v bode VI. Súpis vád a nedorobkov vrátane dohody o ich odstránení,
 - b) montážne práce vykonáva iný ako predávajúci/ dodávateľ, alebo ním zazmluvnený montážnik, alebo montážna firma, disponujúca platným certifikátom od SOLODOOR a. s. pre montáže,
 - c) ak z dôvodu vady montážnej práce bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny,
 - d) vznikne na tovare po uplynutí doby životnosti.

Článok 5

Záručná doba

1. Zárukou sa predávajúci zaväzuje, že dodaný tovar bude po určenú dobu spôsobilý pre použitie na dohodnutý alebo obvyklý účel, a že si zachová dohodnuté obvyklé vlastnosti. Prevzatie záväzku zo záruky vyplýva z Kúpnej zmluvy.
2. Predávajúci poskytne na svoje výrobky predĺženú záručnú lehotu v trvaní 5 rokov. Podmienkou tejto záruky je montáž výrobkov odbornou firmou s platným certifikátom od SOLODOOR a. s. pre montáže a jeden servis výrobkov touto firmou v priebehu štvrtého štvrtroku druhého roku trvania zákonnej dvojročnej záruky. Pri montáži obdrží kupujúci od firmy doklad, ktorý pri uplatňovaní 5-ročnej záruky záručnej doby musí predložiť. Pri nesplnení uvedených podmienok platí záručná doba len 2 roky. Záručná doba začína plynúť odo dňa dodania tovaru/služby.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta.
4. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jej časti, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru alebo časti a to na časť, ktorá bola vymenená.
5. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Článok 6

Prijatie reklamácie

1. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie vypísať reklamačné tlačivo „Formulár pre uplatnenie a podanie reklamácie“. Formulár je k dispozícii na linku: <https://www.solodoor.sk/sk/soubory-ke-stazeni/>. Popis reklamovanej vady musí byť čo najpresnejší, môže byť doložený fotodokumentáciou, prípadne nákresom.
2. Pri reklamovaní vady tovaru a služby je kupujúci povinný predložiť zmluvu o dodávke tovaru a doklad o kúpe - faktúru.
3. Uvedené doklady zašle kupujúci elektronickou poštou na adresu predajna.zilina@solodoor.sk, prípadne poštou - listom alebo doručí osobne do sídla showroomu SOLODOOR, Bytčianska 499/130, 010 03 Žilina.
4. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom listu alebo elektronickou poštou, predávajúci je povinný potvrdiť o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi:
 - a) list - za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bol list prevzatý od pracovníkov pošty
 - b) elektronická pošta - za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bol e-mail prijatý. Pokiaľ však e-mail príde v pracovnom dni po 16,00 hod., za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ je však e-mail zaslaný v deň pracovného voľna, pracovného pokoja alebo vo sviatok, za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň. Osobitný prípad je, pokiaľ daná prevádzka je zatvorená z dôvodu prekážky, napr. celozávodnej dovolenky, dovolenky, školenia, práceneschopnosti, technických príčin, návštevy lekára a iné, za deň uplatnenia reklamácie sa vtedy považuje nasledujúci pracovný deň po tejto prekážke.

Článok 7

Posúdenie reklamovaných vád

1. Po zaevidovaní reklamácie predávajúci rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr do 5 pracovných dní po uplatnení reklamácie. Ak reklamovaná vada vyžaduje odborné posúdenie, predlžuje sa táto doba o dobu potrebnú na posúdenie. Spolu s oznámením o oprávnenosti reklamácie oznámi predávajúci kupujúcemu spôsob a predpokladanú dobu pre vybavenie reklamácie, ktorá spravidla trvá 30 dní. Doba pre vybavenie reklamácie môže byť stanovená v dlhšom trvaní, ak je to primerané povahe vady, spôsobu jej odstránenia a tiež s ohľadom na dodacie lehoty pre zaobstaranie potrebného materiálu na výrobu.
2. Kupujúci je povinný v prípade reklamácie umožniť predávajúcemu kontrolu a prevzatie reklamovaného tovaru. Ak sa tak nestane, nepovažuje sa reklamácia za uplatnenú.
3. Pri posudzovaní reklamovaného tovaru sa vychádza z technických podmienok daného výrobku firmy SOLODOOR a. s., Nádražní 166, 342 01 Sušice vypracovaných na podklade platných noriem ČSN EN. Tieto technické podmienky sú uverejnené na webových stránkach www.solodoor.cz.
4. Reklamačný proces nemá vplyv na záväzok kupujúceho zaplatiť cenu za tovar uvedenú v Kúpnej zmluve.
5. V prípade, že predávajúci vyhodnotí vadu ako neoprávnenú, môže si uplatňovať u kupujúceho náhradu vynaložených nákladov spojených s posúdením vady.

Článok 8

Práva spotrebiteľa

1. Ak si kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci poučí kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu. V prípade málo podstatnej vady, predávajúci vadu odstráni alebo ponúkne primeranú zľavu z ceny. V prípade podstatnej vady má možnosť kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať dodanie nového tovaru bez vady.
2. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Ak si vyberie jednu z týchto možností, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
3. Vybavením reklamácie je ukončené reklamačné konanie a môže sa udiť nasledovnými spôsobmi:
 - a) odovzdaním opraveného tovaru
 - b) výmenou tovaru
 - c) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru
 - d) písomnou výzvou na prevzatie tovaru
 - e) odôvodneným zamietnutím

Článok 9

Záruka za akosť

1. Zárukou za akosť sa predávajúci zaväzuje, že dodaný tovar bude po určenú dobu spôsobilé pre použitie na dohodnuté obvyklé účely alebo že si zachová dohodnuté obvyklé vlastnosti. Prevzatie záväzku zo záruky vyplýva z Kúpnej zmluvy.
2. Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka na akosť nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok.
3. Reklamované vady nebudú kupujúcemu uznané v prípade, že kupujúci nedodrжал Montážne návody a Návod na použitie a na uskladnenie tovaru, ktoré sú zverejnené na webových stránkach www.solodoor.sk. Vady rovnako nebudú uznané, ak tovar nebude používaný obvyklým spôsobom pre účel, na ktorý je určený. To zahŕňa mimo iného prípady nesprávnej prepravy, nesprávneho skladovania, použitia v nevhodnom prostredí (napr. rozdielnosť prostredia či teploty na oboch stranách dverí).
4. Priznanie vady sa tiež riadi technickými podmienkami pre interiérové dverné krídla a interiérové obložkové zárubne zverejnené na www.solodoor.sk.
5. Pri výrobkoch, kde je použitý prírodný materiál, nie je vadou farebná odlišnosť a odchýlka v kresbe rámkov, rovnako nie je vadou farebná odlišnosť jednotlivých dverí a zárubní, ak sú vyrobené z rôznych povrchov- napr. fólia biela, CPL biela.
6. U všetkých dodávaných povrchoch je plocha dverí, dverná hrana a prevedenie obložkovej zárubne vyrobená z rôznych materiálov. Všetky povrchy sú zladené na maximálnu možnú mieru, nie je však možné dosiahnuť úplnú zhodu. Kupujúci súhlasí, že mierne odlišný odtieň povrchov nie je vadou a nedá sa reklamovať s výsledkom uznania reklamácie. Kvalita povrchov dverí a zárubne sa posudzuje pri bežnom dennom svetle, z kolmej vzdialenosti 150 cm od povrchu dverí, bez použitia optických a svetelných pomôcok.
7. Pri povrchoch, kde je kresba dreva, suky a iné vzory, sa tieto kresby objavujú rovnako na dverách a obložkových zárubniach, ako aj v ich ohybe. Kresby a vzory v ohyboch nie sú vadou a nie je možné ich reklamovať.
8. Podrobné možné odchýlky v rozmeroch, úplnosti dodaných výrobkov, v kvalite povrchov spolu s prípustnými chybami sú popísané vo formulári „Technické podmienky pre vnútorné dverné krídla a vnútorné dverné rámy“.

9. V prípade, že predávajúci vyrobil tovar podľa zameriavacieho protokolu, ktorý vypísal a dodal kupujúci, nezodpovedá za vady, ktoré vznikli na základe nesprávneho zameriavacieho protokolu.

Článok 10

Záverečné ustanovenie

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom podpisu Kúpnej zmluvy.
2. Neoddeliteľnou súčasťou tohto Reklamačného poriadku je formulár „Informácie pre použitie, montáž a uskladnenie dverí a zárubní SOLODOOR a. s.“ ako aj formulár „Zápis o odovzdaní a ukončení montáže“.
3. Reklamačný poriadok môže predávajúci meniť. Zverejní ho najneskôr 2 týždne pred platnou zmenou.