

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD – PLATNÝ OD 1.3.2021**

**pro všechna právní jednání mezi společnostmi MASONITE CZ spol. s r.o. (dále jen prodávající) a smluvními partnery (dále jen kupující) v případě uplatnění reklamace .**

### **I. Přejechod nebezpečí vad a škody na zboží**

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje kupní smlouva a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu způsobem stanoveným ve smlouvě. Neurčuje-li smlouva, jak má být zboží zabaleno nebo opatřeno pro přepravu, je prodávající povinen toto udělat způsobem, který je obvyklý pro takové zboží v obchodním styku.
2. Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku, kdy přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího, i když se vada stane zjevnou až po této době. Povinnosti prodávajícího vyplývající ze záruky za jakost zboží tím nejsou dotčeny.
3. Škoda na zboží, jež vznikla po přechodu jejího nebezpečí na kupujícího, nemá vliv na povinnost zaplatit kupní cenu.
4. Kupující je povinen zkontrolovat potvrzení objednávky a to do 48 hodin. Na pozdější reklamace nebude brán ohled, případné reklamace budou zamítnuty.
5. Kupující je povinen prohlédnout zboží ihned při převzetí nebo neprodleně po převzetí zboží od prodávajícího, příp. dopravce tak, aby zjistil veškeré zjevné vady. U zboží loženého na paletách je kupující povinen případné vady, které jsou viditelné na paletě, nahlásit písemně do 2 dnů od převzetí zakázky a v případě zjištění vady, ať už přímo výrobku nebo obalu výrobku, kupující učiní záznam do přepravního listu a do dodacího listu vyznačí položky výrobků, které jsou poškozeny, zapíše rozsah poškození včetně SPZ vozidla, jména řidiče s jeho podpisem a jeho kopii doručí prodávajícímu. Do přepravního listu je nutné napsat poznámku „zásilka poškozena, rozsah viz DL“. U záruční je nutné, aby kupující poškozenou krabici otevřel a jednoznačně určil, který z dílů je poškozen (např. pomocí náčrtu dodávaného výrobcem). Vady, které nejsou zjevné přes obal zboží (pod kartonem, nebo pod fólií), může uplatňovat kupující i později při rozbalení zboží.
6. Jestliže kupující zboží neprohlédne dle odst. 1./5., může uplatnit nároky z vad jen když prokáže, že zboží mělo tyto vady již v době převzetí.
7. V případě, že bude reklamace uplatněna třetí osobou (zákazníkem, montážní firmou apod.), je kupující povinen upozornit tuto osobu na skutečnost, že v případě zjištění jakékoliv viditelné nebo rozměrové vady musí tuto vadu dle tohoto reklamačního řádu ihned zadokumentovat a neprovádět další činnosti vedoucí ke zvýšení rozsahu škody (např. montáž záruční, montáž kování, zkracování dveří apod.)

### **II. Postup uplatnění reklamace**

1. Reklamace musí být oznámena prodávajícímu prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách [www.masonite.cz/obchodnik](http://www.masonite.cz/obchodnik) . V reklamačním listu musí být uveden přesný popis zboží, popis reklamované vady, číslo potvrzení objednávky s číslem reklamované položky (v případě, že není dohledatelné potvrzení objednávky, musí obsahovat číslo dodacího listu s číslem reklamované položky). V případě reklamace záručně je nutné uvést dle předlohy v reklamačním portále o kterou část se přesně jedná. K vyplněnému reklamačnímu formuláři nahraje kupující fotografie reklamované závady (v případě rozměrových reklamací musí být

přiloženo měřítko) a foto výrobního štítku zárubně (štítek na krabici) nebo štítku dveří (spodní strana dveří). Reklamacce je řádně uplatněna a reklamační řízení je zahájeno až v okamžiku, kdy kupující sdělí a doloží prodávajícímu všechny shora uvedené skutečnosti. Reklamacce může uplatnit pouze kupující.

2. Kupující je povinen v případě reklamacce umožnit prodávajícímu kontrolu a převzetí vadného zboží. Neučiní-li tak, nepovažuje se reklamacce za řádně uplatněnou. Při posuzování vad a určování oprávněnosti reklamacce se vychází z technických podmínek daného výrobku.
3. Pro posouzení reklamacce prodejcem je nutno rozlišovat vady nového zboží, čerstvě rozbaleného a používaného. Při známkách používání (navrtnané štítky vrchního kování, montáž) je nutno rozlišit vady výrobní (např. odlepená fólie) a vady zaviněné nevhodným použitím, které nebudou uznány:
  - různá mechanická poškození – škrábance, proražení, vylomení pantů, uražení hrany apod.
  - prohnutí dveřního křídla větší než 3 mm (měřeno na vnitřním oblouku) zaviněné nevhodným prostředím s vyšší nebo rozdílnou vlhkostí nebo teplotou na obou stranách
  - nabobtnání a s ním způsobená změna rozměrů při zvýšené vlhkosti
  - puchýře a popraskání barvy způsobené stříkající nebo zkondenzovanou vodou
  - při zásahu do konstrukce (zkracování, hoblování) zaniká prodávajícímu odpovědnost za veškeré vady.
4. V případě, že prodávající vyrobil zboží podle zaměřovacího protokolu, který dodal kupující, neodpovídá za vady vzniklé v důsledku nesprávného zaměřovacího protokolu nebo chyby v protokolu (údaje v zaměřovacím protokolu jsou nadřazeny nad údaji v objednávce!). Doporučené zaměřovací protokoly jsou umístěny na webových stránkách [www.masonite.cz](http://www.masonite.cz)
5. V případě, že prodávající vyhodnotí uplatněnou vadu jako neoprávněnou, může po kupujícím uplatňovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s posouzením vady a vyřízením reklamacce.
6. Prodávající neodpovídá za vady způsobené nesprávnou montáží nebo v souvislosti s ní.
7. Reklamované vady nebudou kupujícímu uznány v případě, že kupující nedodržel Montážní návod, Návod k použití a k uskladnění zboží ( „**POKYNY PRO SKLADOVÁNÍ, UŽITÍ A OŠETŘOVÁNÍ INTERIÉROVÝCH DVEŘÍ A ZÁRUBNÍ MASONITE**“). Tyto dokumenty jsou zveřejněny na webových stránkách <https://www.masonite.cz/ke-stazeni/>. Reklamované vady nebudou uznány též v případě, že se se zbožím nebude nakládáno obvyklým způsobem pro účel, pro který je zboží určeno. To zahrnuje mj. případy nesprávné přepravy, nesprávného skladování, běžného opotřebení, užití v nevhodném prostředí (např. rozdílnost prostředí či teploty na obou stranách dveří). Při porušení reklamačního řádu bude reklamacce zamítnuta.

**Výroba dveří a zárubní MASONITE CZ se řídí normami ČSN 74 6401, ČSN 6487 a NS 01–2004. Tyto normy udávají povolené tolerance výrobních rozměrů, toleranci celkové i místní nerovnosti a povrchové úpravy. Posuzování povrchové úpravy dveří a zárubní se provádí při svislém zavěšení dveří, za denního světla, z výšky 1,6 m a vzdálenosti 1 m.**

### III. Reklamační řízení

1. Po řádném uplatnění reklamacce dle odstavce II. je zahájeno reklamační řízení a prodávající rozhodne o oprávněnosti reklamacce bez zbytečného odkladu, zpravidla do 5 (pěti) dnů. Vyžaduje-li reklamovaná vada odborné posouzení, prodlužuje se tato lhůta o dobu potřebnou na toto posouzení.
2. Spolu s oznámením o oprávněnosti reklamacce oznámí prodávající kupujícímu způsob (viz. odstavec III. /3.a) a předpokládanou dobu pro vyřízení reklamacce, která zpravidla činí 30 (třicet) dnů. Doba pro vyřízení reklamacce však může být stanovena v delším trvání, je-li to přiměřené povaze vady a způsobu jejího odstranění, výrobním možnostem prodávajícího, v případě opravy nebo dodání

nového zboží též s ohledem na dodací lhůty pro obstarání nezbytného materiálu a ostatní technologické doby nutné k výrobě kvalitního výrobku.

3. V případě uznání oprávněnosti reklamace reklamačním technikem je způsob vyřízení reklamace následující:

- a) Kompenzace formou slevy, která se uplatní formou dobropisu a musí být dána jednotnou cenou vztahující se k danému výrobku (ne % slevou ze zakázky). V tomto případě již nelze opětovně reklamovat stejnou závadu.
- b) Vrácením výrobku k opravě do výrobního závodu. Svoz a následně dopravu nazpět kupujícímu zajistí prodávající.
- c) Dodáním nového výrobku nebo požadovaného dílu s přesným označením dle názvosloví „POPIS DÍLU ZÁRUBNĚ“ <https://www.masonite.cz/ke-stazeni/> formou nové objednávky kupujícímu a vystavením dobropisu na reklamovaný výrobek.

V takovém případě bude prodávající povinen uhradit částku maximálně ve výši kupní ceny reklamovaného zboží bez DPH uvedené na faktuře a ponížené o případnou poskytnutou slevu. Reklamační technik stanoví, zda se reklamovaný výrobek vrátí nazpět do výrobního závodu (dobropis bude vystaven po vrácení) nebo bude ponechán kupujícímu a dobropis bude vystaven na základě požadavku reklamačního technika. Splatnost dobropisu je 14 dní a je možné ho započíst s pohledávkou kupujícího. Nahlášené zboží k reklamaci (požadavek na svoz dveří a zárubní odesílá kupující elektronicky na email reklamačního technika [reklamace@masonite.com](mailto:reklamace@masonite.com)), dopravce převezme zboží k odvozu, a to pouze dveře a zárubně zabalené v originálním obalu a s označenou vadou a identifikací prodejce. Lihový fix není vhodný na označení vad přímo na dveřích, pouze na obal.

- d) Odstoupením od kupní smlouvy

**Jiné nároky kupujícího jsou v rámci reklamace vyloučeny!!!**

4. Ve sporných případech vyšle výrobce svého zástupce přímo na místo kde je reklamované zboží k posouzení .
5. Případné náhrady nebo finanční vyrovnání v důsledku vadného plnění prodávajícího (např. náhrady za úpravy výrobků a různé vícepráce spojené s řešením reklamace) budou přiznány dle platného ceníku prodávajícího a uplatněny formou přesného popisu na předepsaném protokolu a po schválení reklamačním technikem poukázány formou dobropisu .
6. Nedodržení termínů zakázek, popř. nekompletnost dodávky řeší kupující s oddělením logistiky ([expedice@masonite.com](mailto:expedice@masonite.com)).
7. Tento článek se nevztahuje na reklamace uplatňované koncovými zákazníky, které je povinen kupující vyřizovat v souladu se zákonem a způsobem odpovídajícím nejlepší obchodní praxi. Prodávající tak nepřejímá odpovědnost za jakékoliv platby, které kupující uhradil svým zákazníkům při vyřizování stížností a nehradí kupujícímu manipulační či administrativní výlohy spojené s reklamací zboží zákazníky kupujícího.

#### IV. Záruka za jakost

1. Záruční lhůta se řídí OZ, což je 24 měsíců, a začíná běžet ode dne dodání zboží, pokud není např. smlouvou určena lhůta jiná. Prodávající se zavazuje, že dodané zboží bude po určitou dobu způsobilé pro použití ke smluvenému nebo obvyklému účelu a že si zachová jinak obvyklé vlastnosti. Ve sporných případech vyšle výrobce svého zástupce přímo na místo používání dveří a obložek.
2. Záruční lhůta neběží po dobu, po kterou kupující nemůže užívat zboží pro jeho vady (vada bránící užívání), za které odpovídá prodávající.
3. Dveře a zárubně jsou vyrobeny z různých materiálů (ohraňovací pásy, plochy dveří, ostění obložek, rámečky apod.) Všechny povrchy jsou sladěny na maximální možnou míru, není však

možno vždy dosáhnout úplné shody. Strany souhlasí, že mírně odlišný odstín povrchů není vadou a není jej možno reklamovat.

#### **V. Závěr**

1. Prodejci jsou povinni postupovat při vyřizování reklamace s konečným zákazníkem podle tohoto Reklamačního řádu.
2. Tento reklamační řád se uplatňuje ve všech případech obchodně smluvních vztahů mezi prodávajícím a kupujícím.
3. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce viz. [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

V Jihlavě 1.3.2021

Schválil: