Niva Expo s.r.o., divízia SVET DVIEROK,
sídlo firmy: Školská 462/18, 96261 Dobrá Niva
prevádzka: Slávikova 906, 96261 Dobrá Niva
tel.: 045/5382229, fax:045/2812030, mobil:0908791596
e-mail:obchod@svetdvierok.sk, **www.svetdvierok.sk**

IČO:36019321
IČ DPH:SK2020066840
Banka: TB Zvolen
Účet: 2925861784/1100

REKLAMAČNÝ PORIADOK

platný od 1.06.2025

1. Reklamačný poriadok (ďalej len RP) upravuje podmienky a spôsob vybavovania reklamácií tovaru spoločnosti Niva Expo s.r.o. sídlo: Školská 462/18, 962 61 Dobrá Niva, Slovenská republika, prevádzka: Slávikova 906, 96261 Dobrá Niva, IČO: 36019321, zapísaná v OR OS BB 4355/S
2. Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej VOP) firmy Niva Expo s.r.o.
3. Uzatvorením zmluvy o dielo kupujúci potvrdzuje, že sa oboznámil s obchodnými podmienkami (OP), reklamačnými podmienkami (RP) a technickými podmienkami (TP) firmy Niva Expo s.r.o., rozumie im, súhlasí s nimi a príma ich.
4. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku majú prednosť pred ustanoveniami OP a TP firmy Niva Expo s.r.o.

5. Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má tovar pri prevzatí kupujúcim t.j. v okamihu, keď prechádza nebezpečie škody za tovar na kupujúceho. Pri osobnom odbere trváme na kontrole tovaru kupujúcim. (Touto cesto sa snažíme predchádzať prípadným reklamáciám, keďže našim cieľom je vyrábať a predávať kvalitné výrobky.)

6. Predávajúci ďalej zodpovedá za chyby vzniknuté na tovare počas záručnej doby v prípade, že boli spôsobené v procese výroby alebo chybou materiálu. Pri tovare predanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá.

7. Zodpovednosť predávajúceho za škody na ktoré sa vzťahuje záruka na kvalitu nevzniká v prípade, že tieto škody boli spôsobené po prevzatí tovaru kupujúcim, vnútornými udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, z ktorých pomocou predávajúci plnil svoj záväzok. Predávajúci nezodpovedá za chyby tovaru o ktorých kupujúci v dobe uzatvorenia zmluvy vedel.

8. Za škodu na tovare (zásielke), ktorá vznikla po jej prevzatí dopravcom až do jeho vydania príjemcovi zodpovedá dopravca. V prípade poškodenia tovaru dopravcom, kupujúci má právo žiadať náhradu škody spôsobenej na tovare u príslušného dopravcu a to z dôvodu, že predajca nezodpovedá za škody spôsobené dopravcom.

9. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za chyby, ktoré má tovar pri dodaní tovaru a za chyby ktoré sa vyskytnú alebo prejavia na tovare **v záručne dobe**:

   A./ **24 mesiacov** od prevzatia tovaru na všetky typy dvierok

   B./ **5 rokov** od prevzatia tovaru na skryté chyby fóliovaných dvierok – pričom skrytou chybou pre tieto účely sa rozumie odlepenie fólie od MDF dosky (delaminácia fólie) – táto predĺžená záruka platí na objednané dvierka po 1.1.2019

   C:/ **5 rokov** od prevzatia tovaru na skryté chyby na dvierkach Senosan, Fenix, TrueMatt, Glass Crystal – pričom skrytou chybou pre tieto účely sa rozumie odlepenie hranovacej pásky od MDF dosky – táto predĺžená záruka platí na objednané dvierka po 1.6.2025

Ak nie je dohodnuté inak, záručná doba začína plynúť prevzatím tovaru kupujúcim. Práva za zodpovednosť za chyby tovaru na ktoré sa vzťahuje záručná doba zaniknú, ak neboli riadne uplatnené v záručnej dobe.

10. Kupujúci je povinný si dodaný tovar riadne skontrolovať alebo zabezpečiť kontrolu tovaru pri prevzatí tovaru. Ak kupujúci tovar neskontroluje alebo nezabezpečí jeho kontrolu v dobe prevzatia, môže uplatniť nároky na chyby zistené iba ak preukáže, že uvedené chyby mal tovar už v dobe prevzatia tovaru.

11. V prípade, že k poškodeniu tovaru došlo kupujúcim (neopatrná manipulácia, poškodenie pri skladovaní, poškodenie pri montáži, nesprávnym umiestnením, nesprávnou údržbou, nedodržaním technických podmienok predávajúceho, atď.) nemôže byť reklamácia uplatnená.

12. Ak kupujúci na základe vážnych dôvodov neskontroluje kupovaný tovar pri prevzatí tovaru, kupujúci je povinný zistené viditeľné chyby tovaru reklamovať predávajúcemu ihneď po ich zistení, najneskôr však do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru v prípade, že tovar ešte nie je kupujúcim upravovaný (navŕtané otvory na závesy, na úchytky, prebalený a podobne). Po tomto termíne nie je možné reklamovať viditeľné chyby, ktoré mohli byť spôsobené nesprávnou manipuláciou – škrabance na dvierkach, obitý roh, preliačeniny na povrchu a pod.

13. Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho u ktorého bol tovar zakúpený výhradne písomnou formou s nasledovnými údajmi :
    - dátum dodania zásielky

- číslo zákazky
- názov reklamovaného tovaru a množstvo
- dodané množstvo
- popis chyby tovaru a návrh riešenia

14. K reklamácii je nutné predložiť doklad o zaplatení (faktúru) a dodací list. Bez uvedených dokladov nie je možné reklamáciu vybaviť.

15. Reklamácia spolu s odstránením chyby musí byť vybavená do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na inom termíne.

16. Ak sa jedná o chybu, ktorú je možné odstrániť má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a poriadne odstránená.

17. Ak ide o chybu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby výrobok mohol byť užívaný tak ako bezchybný, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. Účinky odstúpenia od zmluvy nevzniknú ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave v akom ho prevzal od predávajúceho. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať od kupujúceho, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil tovar v stave v akom mu bol dodaný.

18. V prípade, že sa jedná o chybu, ktorú nie je možné odstrániť, no ktorá nebráni v používaní výrobku ako v prípade bezchybného, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

19. Miesto vybavovania reklamácií je prevádzka predávajúceho: Niva Expo s.r.o., Slávikova 906, 96261 Dobrá Niva, Slovenská republika.

20. Podľa Technických podmienok firmy Niva Expo s.r.o. PVC fólia nalisovaná na dvierkach sa môže v jednotlivých dodávkach líšiť vo farebnosti +-5%. (technické možnosti výrobcov PVC fólií). V prípade, že sa v jednej objednávke líši farebnosť dvierok, firma bezplatne vymení dvierka podľa požiadaviek zákazníka. Avšak ak v doobjednávke dvierok sa farebnosť dvierok líši od predchádzajúcej dodávky o +-5% - nie je možné túto farebnú odchylku považovať za reklamáciu. Tento bod platí aj pre dodávku ostatných typov dvierok.

21. Prípustná tolerancia pri priehybe dvierok vplyvom pnutia použitého materiálu je ± 4 mm na 1 bežný meter – preto priehyb dvierok v tejto tolerancii nebude považovaný za reklamáciu.

22. Doba od podania do vyriešenia reklamácie sa do záručnej doby nepočíta. V prípade, že dôjde k výmene začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

23. Riešenie reklamácie musí byť obojstranne odsúhlasené, v žiadnom prípade sa nemôže jednať o jednostranné riešenie reklamácie.

24. Právne vzťahy týkajúce sa reklamácií neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia Obchodným zákonníkom č. 513/1991 Zb.

25. Úhrada dodatočných nákladov kupujúcemu pri reklamácii (demontáž, montáž, dopravné náklady) nie je možná.

26. Predávajúci predáva interiérové dvierka, ktorých kvalitu je možné si skontrolovať a overiť v jeho prevádzke na ul.Slávikova 906, Dobrá Niva, Slovensko alebo u jeho regionálnych predajcov v rôznych regiónoch Slovenskej a Českej republiky podľa fyzicky vyrobených vzoriek . V prípade, že kupujúci nie je spokojný s kvalitou dvierok podľa jeho subjektívnych kritérií , ale kvalita dvierok odpovedá kvalite predvádzaných vzoriek dvierok, ktorú je predávajúci schopný vyrobiť alebo zabezpečiť, nie je možné túto nespokojnosť považovať za reklamáciu a dôvod na vrátenie penazí za odobratý tovar .

27. Nároky kupujúceho vyplývajúce zo záruky na kvalitu tovaru poskytované predávajúcim podľa tohto reklamačného poriadku zanikajú:

    a. Porušením povinností kupujúceho stanovené v tomto Reklamačnom poriadku
    b. Uplynutím záručnej doby podľa tohto reklamačného poriadku
    c. Poškodením tovaru pri preprave dopravcom
    d. Poškodením tovaru v dôsledku živelnej pohromy, poveternostnými vplyvmi alebo násilným poškodením
    e. Poškodením tovaru ktoré zodpovedá opotrebeniu tovaru pri jeho obvyklom používaní
    f. Uskladnením tovaru kupujúcim v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou prašnosťou, chemickými alebo mechanickými vplyvmi povahe výrobku
    g. Poškodením výrobku v rozpore s popisom výrobku, návodom na použitie, návodom na údržbu výrobku alebo v rozpore so všeobecnými zvyklosťami
    h. Poškodením tovaru neodborným zaobchádzaním
    i. Tovar bol svojvoľne zmenený alebo upravený.

28. Kupujúci má povinnosť tovar používať v súlade s popisom výrobku, návodom na použitie a návodom na údržbu výrobku a Technických podmienok. V prípade porušenia tejto povinnosti nevznikajú kupujúcemu žiadne práva zo

záruky na akosť tovaru. Kupujúci je povinný návod na údržbu tovaru odovzdať svojmu zákazníkovi, hlavne ak sa jedná o konečného zákazníka.

29. Kupujúci je povinný reklamovaný tovar vrátiť predávajúcemu v neporušenom stave – bez otvorov. To sa netýka skrytých vád, ktoré sa môžu prejaviť až dlhodobejším používaním tovaru.
30. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť 1.6.2025 a rušia sa všetky predchádzajúce reklamačné poriadky firmy Niva Expo s.r.o.