

1. Predávajúci zodpovedá za výrobné 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 cestou sa snažíme predísť prípadným reklamáciám.
2. 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.
3. 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.
4. Za škodu na tovare (zásielke), ktorá vznikla po jej prevzatí dopravcom až do jeho vydania príjemcovi zodpovedá dopravca. V prípade poškodenia tovaru dopravcom, má kupujúci právo žiadať náhradu škody spôsobenej na tovare u príslušného dopravcu a to z dôvodu, že predajca nezodpovedá za škody spôsobené dopravcom.
5. Ak nie je dohodnuté inak, záručná doba trvá 24 mesiacov a 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.
6. Kupujúci je povinný si dodaný tovar riadne skontrolovať alebo zabezpečiť kontrolu tovaru pri jeho prevzatí. Ak kupujúci tovar neskontroluje, alebo nezabezpečí jeho kontrolu v dobe prevzatia, môže uplatniť nároky na chyby zistené pri tejto kontrole iba ak preukáže, že uvedené chyby mal tovar už v dobe prevzatia tovaru.
7. V prípade, že k poškodeniu tovaru došlo kupujúcim (neodborná manipulácia, poškodenie pri skladovaní, poškodenie pri montáži, nesprávnou údržbou, nedodržaním technických podmienok predajcu, atď.) nemôže byť reklamácia uplatnená.
8. Kupujúci je povinný zistené viditeľné chyby tovaru reklamovať predávajúcemu ihneď po ich zistení najneskôr však do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru.
9. Reklamáciu je kupujúci povinný uplatniť u predávajúceho u ktorého bol tovar zakúpený výhradne písomnou formou s nasledovnými údajmi :

dátum dodania a číslo zákazky

názov reklamovaného tovaru

dodané množstvo

popis chyby tovaru a návrh riešenia

fotodokumentácia

Reklamovaný tovar je kupujúci povinný vrátiť do firmy LUNIT vzhľadom na jeho posúdenie a určenie ďalšieho postupu pri vybavení reklamácie. Náklady spojené s montážou – demontážou výrobku a jeho zaslaním na posúdenie reklamácie znáša zákazník.

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

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

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

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 alebo nezaniknú, iba ak kupujúci nemôže vrátiť tovar v stave v akom ho prevzal od predávajúceho. Pri dodaní náhradného tovaru je predávajúci oprávnený požadovať, aby mu na jeho náklady kupujúci vrátil tovar v stave v akom mu bol dodaný.

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.

Podľa Technických podmienok firmy LUNIT - 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 farebnosť fóliovaných dielov líši, firma bezplatne dvierka vymení podľa požiadaviek zákazníka. V prípade neskoršej do-objednávky nie je možné odchyľku vo farebnosti považovať za chybu.

Pri určovaní oprávnenosti reklamácie sa vychádza z technických a výrobných noriem firmy LUNIT, vypracovaných podľa platných technických noriem. Vzhľad, odtieň a kvalita povrchu výrobkov sa posudzuje pod uhlom 90° zo vzdialenosti 250-750 mm pri bežnom osvetlení plochy C podľa ČSN 91 0272. Hrany sú posudzované rovnako ako plochy E podľa ČSN 91 0272. Výskyt drobných defektov na ploche sa pripúšťa, pokiaľ sú ojedinelé a nenarúšajú celkový voľným okom viditeľný vzhľad. Výskyt pomarančovej kôry a kopírovanie podkladu na bočnej ploche fóliovaných dvierok nie sú prejavom odliepania fólie, ale technologickou nutnosťou danou charakterom použitých materiálov.

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.

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

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