

Tento reklamační řád se vztahuje na všechny dodávky výrobků společností Stavebniny DEK a.s. jejím zákazníkům a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené společností Stavebniny DEK a.s.

Platnost: od 1. 1. 2019

Schválila: Ing. Petra Kutnarová  
správní ředitel

## I. Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen při převzetí zkontrolovat správnost, množství a neporušenost balení dodaného zboží a takto zjistitelné zjevné vady ihned reklamovat.

Manipulace a skladování odebraného zboží musí být v souladu s pokyny (návod) výrobce a platnými předpisy.

Zjevné vady výrobků musí být zákazníkem uplatněny u prodávajícího před zapracováním do stavby a nejpozději do 7 dní ode dne převzetí dodávky.

Skryté vady musí zákazník reklamovat bezodkladně po jejich zjištění, a to v rámci záruční doby.

Zákazník je povinen uplatňovat reklamace písemně nebo osobně. Při reklamaci je zákazník povinen předložit fakturu, prodejku nebo záruční list.

Reklamované zboží musí zákazník skladovat odděleně až do rozhodnutí o reklamaci nebo s ním jinak naložit dle pokynů Stavebniny DEK a.s., aby bylo možné objektivně zjistit stav reklamovaných výrobků. Pro posouzení reklamace je nutné umožnit přístup k reklamovanému zboží Stavebniny DEK a.s., zástupcům výrobce a případně nezávislým posuzovatelům.

Provedení reklamace nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit kupní cenu ve sjednané výši a době.

## II. Práva a povinnosti Stavebniny DEK a.s.

Stavebniny DEK a.s. poskytuje záruku na zboží a výrobky dle určení ve smlouvě nebo v záručním listu, nejméně však v rozsahu povinném dle platných předpisů.

Odpovědnost Stavebniny DEK a.s. za škodu je vždy limitovaná hodnotou dodaného zboží. Stavebniny DEK a.s. neodpovídá za jakékoli související následné nebo nepřímé škody.

Stavebniny DEK a.s. nenese odpovědnost za škody a znehodnocení zboží po převzetí nebo umožnění s ním nakládat (dodání), zejména způsobené zákazníkem, jeho dopravcem, nesprávným používáním či skladováním výrobku, nevhodnou manipulací, živelnou pohromou apod.

Vadami zboží ani předmětem záruky nejsou nepatrné odchylky výrobků, které neovlivňují účel použití (rozdíly v odstínech barvy, nerovnoměrné vysychání po dešti apod.).

## III. Řešení reklamace

Záruční doba počíná běžet dnem odevzdání zboží zákazníkovi, při sjednaném odeslání zboží od jeho dojití do místa určení. Výjimkou jsou

výrobky, které má z pověření Stavebniny DEK a.s. uvést do provozu třetí osoba. V tom případě počíná záruční doba běžet ode dne uvedení do provozu, za podmínky uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů ode dne převzetí dodávky od Stavebniny DEK a.s. a poskytnutí veškeré potřebné součinnosti k tomu zákazníkem.

Všichni pracovníci poboček Stavebniny DEK a.s. jsou povinni evidovat všechny reklamace, stížnosti nebo výhrady zákazníků Stavebniny DEK a.s. (včetně reklamací kvalitativních, množstevních a týkajících se výměny materiálu). Každá reklamace je vedena pod evidenčním číslem, které se automaticky vygeneruje po založení příslušné reklamace do centrální databáze reklamací.

Za řádné vedení systému reklamací na každé pobočce odpovídá ředitel dané pobočky. Pobočka řeší reklamace se zákazníkem samostatně, v případě, že se jedná o množstevní reklamaci, lhůtu dodání materiálu nebo záměnu materiálu. V případě, že se jedná o kvalitativní selhání materiálu, předává oblastní zástupce řešení reklamace produkt manažerovi.

Za den zahájení reklamačního řízení je považován den následující po dnu uplatnění reklamace.

Celková maximální délka trvání reklamačního řízení je 30 kalendářních dnů. Dnem ukončení je den, kdy je zákazníkovi odevzdáno nebo odesláno rozhodnutí o způsobu vyřešení reklamace. V případě, že reklamované zboží nebude převzato (vyzvednuto) kupujícím do 30-ti dnů od oznámení o vyřízení reklamace, bude prodávajícím účtováno po marném uplynutí této doby skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč včetně DPH za každý den prodlení za každý započatý m3 skladovací plochy při standardním způsobu skladování.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, je prodávajícím oprávněn zboží prodat a výtěžek použít na úhradu nákladů prodeje a skladného.

V případě poškozeného nebo jinak neprodejného zboží je prodávajícím oprávněn zboží zlikvidovat na náklady kupujícího.

Kvalita výrobků je daná normami, které jsou uvedeny v „Prohlášení o shodě výrobku“. Oprávněné reklamační nároky zákazníka budou řešeny náhradní dodávkou nebo poskytnutím slevy na dané zboží. Při náhradní dodávce vrátí zákazník původně dodané zboží, nedohodnou-li se strany jinak.

V případě, že v tomto řádu není stanoveno jinak, platí ustanovení občanského zákoníku. U zákazníka spotřebitele platí vždy ustanovení občanského zákoníku nebo jiných předpisů stanovená k ochraně spotřebitele.