

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obchodní společnosti **Stavebniny DEK a.s.**,

se sídlem Tiskařská 10/257 Praha 10 – Malešice 108 00, IČO: 037 48 600, zapsaná
v obchodním rejstříku v oddíle B, vložka 20412 u Městského soudu v Praze,

pro prodej zboží prostřednictvím internetového obchodu umístěného na adrese
<https://www.dek.cz/>

1 ÚVODNÍ ČÁST

- 1.1 Tento reklamační řád platí pro zboží dodávané společností Stavebniny DEK a.s., se sídlem Tiskařská 10/257 Praha 10 – Malešice 108 00, IČO: 037 48 600, zapsaná v obchodním rejstříku v oddíle B, vložka 20412 u Městského soudu v Praze (dále jen „**Stavebniny DEK**“ nebo také „**my**“).
- 1.2 Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek společnosti Stavebniny DEK pro internetový obchod dostupný na www.dek.cz.
- 1.3 Vybraná ustanovení reklamačního řádu jsou určena pouze pro zákazníka spotřebitele. Zákazníkem, který je spotřebitel, se rozumí každý člověk (fyzická osoba), který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámce samostatného výkonu svého povolání uzavírá s námi smlouvu, nebo s námi jinak jedná (dále jen také jen „**spotřebitel**“).
- 1.4 Reklamační řád společnosti Stavebniny DEK se použije pro úpravu práv a povinností při uplatňování práv z vadného plnění u prodeje zboží mezi námi jako prodávajícím a zákazníkem jako kupujícím (dále jen „**zákazník**“ nebo také „**vy**“), včetně práv z případné smluvní záruky a včetně práv z prodeje zboží spojeného s montáží námi provedenou. Reklamační řád dále informuje spotřebitele o podmínkách, způsobu a možnostech uplatnění reklamace vadného či jinak poškozeného zboží. Práva a povinnosti stran jsou v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Pro případ, že se jedná o práva ze smluvní záruky, řídí se vzniklé vztahy konkrétními záručními podmínkami.

2 V JAKÝCH PŘÍPADECH MÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ A V JAKÝCH PŘÍPADECH NAOPAK NEMÁME ODPOVĚDNOST ZA VADU ZBOŽÍ

- 2.1 Stavebniny DEK odpovídají zákazníkovi, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména odpovídáme zákazníkovi, že v době, kdy zboží převzal,
 - 2.1.1 odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - 2.1.2 je vhodné k účelu, pro který ji Zákazník požaduje a s nímž jsme my souhlasili, a
 - 2.1.3 je dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci,
 - 2.1.4 dále my odpovídáme Zákazníkovi, že vedle ujednaných vlastností:
 - 2.1.4.1 je zboží vhodné k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,

- 2.1.4.2 zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může Zákazník rozumně očekávat, i s ohledem na námi učiněná veřejná prohlášení nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- 2.1.4.3 je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může Zákazník rozumně očekávat, a
- 2.1.4.4 věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které jsme my Zákazníkovi poskytli před uzavřením smlouvy.

2.1.5 Nejsme vázáni veřejným prohlášením podle odst. 2.1.4.2, prokážeme-li, že jsme si ho nebyli vědomi nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv, a dále se ujednání odst. 2.1.4. nepoužijí v případě, že jsme vás před uzavřením smlouvy zvláště upozornili, že se některá vlastnost věci liší a vy jste s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasili.

2.2 Kupující, který je spotřebitelem, je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí, v případě zboží s vyznačeným datem spotřeby se lhůta zkracuje pouze do data vyznačeného na obalu zboží. Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li mít podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době. Tyto doby neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Pokud se vada projeví v průběhu jednoho roku od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně. Odpovídáme spotřebiteli i za vadnou montáž nebo instalaci v případě nedostatku v návodu poskytnutého prodávajícím nebo poskytovatelem digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu. V případě, že předmětem smlouvy je věc s digitálními vlastnostmi, odpovídáme spotřebiteli za poskytování ujednaných aktualizací a dále "nutných aktualizací", t.j. těch, které jsou nezbytné, aby si zboží uchovalo svoje vlastnosti, včetně upozornění na jejich dostupnost, po dobu dvou let nebo po delší dobu, po kterou je to ujednáno nebo, v případě jednorázového poskytnutí digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu po dobu, po kterou to může kupující rozumně předpokládat. To neplatí v případě, že jsme kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornili, že aktualizace poskytovány nebudou a kupující s tím výslovně souhlasil.

2.3. Stavebniny DEK neodpovídají zákazníkovi za vady v těchto případech:

- 2.2.1 je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
- 2.2.2 vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci, u použité věci rovněž opotřebením odpovídajícím míře jejího předchozího užívání
- 2.2.3 je způsobena zákazníkem nebo vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem zákazníka či jiné osoby či mechanickým poškozením, nebo vznikla v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou,

prašností, vlhkostí, jinými vlivy předepsanému prostředí a je takto přímo námi nebo výrobcem určeno, anebo to vyplývá z právních předpisů nebo technických norem,

- 2.2.4 zboží, které bylo zákazníkem upraveno (aplikací nátěrů, řezáním, stříháním, ohýbáním apod.) a vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
- 2.2.5 přepravou, skladováním nebo používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svou teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno, anebo vyplývá z právních předpisů nebo technických norem,
- 2.2.6 vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Stavebnin DEK (např. živelná událost).

3 PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA SOUVISEJÍCÍ S PŘEVZETÍM ZBOŽÍ

- 3.1 Zákazník je povinen zboží při jeho převzetí zkontrolovat a přesvědčit se o jeho vlastnostech (zejména zda zákazník obdržel správný druh zboží, zda je neporušený jeho obal, zda má zboží ujednanou jakost, zda zboží ve svém balení obsahuje vše, co podle návodu obsahovat má.
- 3.2 Zákazníkovi nepřísluší práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy anebo, pokud je zboží předáno později než při uzavření smlouvy, pak přímo jeho převzetí. Právo z vadného plnění zákazníkovi rovněž nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil.

4 POKUD JSTE OBDRŽELI ZBOŽÍ POŠKOZENÉ BĚHEM PŘEPRAVY

- 4.1 Při převzetí zásilky od doručovatele zkontrolujte neporušenost obalu. Převzetím zásilky potvrzujete, že jste zásilku převzali bez zjevných vad. Pokud je obal poškozený, sdělte tuto skutečnost přímo doručovateli a sepište zápis o škodě. Zásilku si ponechá doručovatel. Jedná se o nejjednodušší způsob vyřešení reklamace poškozené zásilky, zásilka nám bude doručovatelem obratem vrácena a Vám bude zaslána zásilka nová.
- 4.2 Pokud zjistíte, že obsah zásilky je poškozený až po jejím převzetí a rozbalení, informujte nás neprodleně po převzetí, a to prostřednictvím on-line formuláře <https://www.dek.cz/reklamace>. Uvedte v něm číslo objednávky, nejlépe i číslo zásilky, (přímo na štítku na zásilce) a seznam poškozeného zboží. Zásilku uchovejte a proveďte její fotodokumentaci (aby bylo zřetelně vidět poškozené zboží, obal, výplň).
- 4.3 Po vyplnění on-line formuláře na reklamaci poškozené zásilky obdržíte potvrzení na Váš e-mail. Můžete nás kdykoli telefonicky kontaktovat na zákaznické lince 510 000 100 nebo stavebniny@dek.cz, abyste si ověřili, že již probíhá vyřizování reklamace.

5 POKUD JSTE OBDRŽELI ŠPATNĚ ZASLANÉ ZBOŽÍ

- 5.1 V případě, že jste obdrželi špatně zaslání zboží, nesprávné množství či jiné barevné provedení apod., kontaktujte nás prostřednictvím on-line formuláře <https://www.dek.cz/reklamace>. Napište nám číslo objednávky a popište vzniklou chybu. Snažíme se předcházet takovým chybám, pečlivě kontrolujeme odesílané zboží.
- 5.2 Po vyplnění on-line formuláře na reklamaci špatně zaslání zboží obdržíte potvrzení na Váš e-mail. My vše co nejrychleji zkontrolujeme a budeme vás kontaktovat, abychom dohodli další postup.

6 ZJIŠTĚNÍ VADY ZBOŽÍ V DOBĚ 2 LET OD JEJÍHO PŘEVZETÍ

- 6.1 Právo z vady zboží (reklamovat jej) jste povinen u nás uplatnit ihned, bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila a označit vadu nebo oznámit, jak se vada projevuje.
- 6.2 Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se u spotřebního zboží vyskytne, v době 2 let od převzetí. Po marném uplynutí této lhůty právo z vady zboží u Stavebniny DEK uplatnit nelze. Tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl zákazník zboží používat, byla-li vada vytknuta oprávněně.
- 6.3 Výjimku pro počátek běhu lhůty k uplatnění práva z vadného plnění věci, kterou má z pověření Stavebnin DEK uvést do provozu třetí osoba. V tomto případě začíná běžet lhůta k uplatnění práva z vad ode dne uvedení věci do provozu, za podmínky uvedení do provozu nejpozději do 3 týdnů ode dne převzetí věci zákazníkem a poskytnutí potřebné součinnosti zákazníkem.
- 6.4 Pokud je na prodávaném zboží, na jeho obalu, v návodu připojenému k zboží nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.
- 6.5 Dobu pro uplatnění práva z vad nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání může zboží vydržet, vzhledem ke svému charakteru, vlastnostem, danému účelu a vezmeme-li v úvahu také rozdílnost v intenzitě jeho používání.
- 6.6 Jakmile zákazník zjistí vadu, oznámí to bez zbytečného odkladu prodávajícímu a reklamované zboží prodávajícímu předá nebo jej podle jeho pokynů uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána. Za účelem uplatnění práv z vad zboží zákazník vyplní on-line formulář k reklamovanému zboží <https://www.dek.cz/reklamace>, v něm uvede zejména
 - 6.6.1 typ zboží a jméno výrobce;
 - 6.6.2 objednáací, případně sériové číslo výrobku,;
 - 6.6.3 údaj, zda je vada uplatněna v zákonné lhůtě pro uplatnění práv z vadného plnění;
 - 6.6.4 popis toho, jak se vada projevuje;
 - 6.6.5 zvolený způsob vyřízení reklamace, přičemž zvolený způsob vyřízení reklamace není zákazník oprávněn změnit bez našeho předchozího souhlasu;
 - 6.6.6 svou identifikaci a kontakt (telefon, e-mail) nezbytný k vyřízení reklamace.
- 6.7 Po vyplnění on-line formuláře na uplatnění práva z vad zboží od nás obdržíte na Váš email potvrzení o jeho přijetí.
- 6.8 Právo z vady zboží můžete uplatnit také osobně v libovolné pobočce Stavebnin DEK (v případě koupě zboží přes náš internetový obchod), ideálně však v místě naší provozovny, kde jste zboží zakoupili. Seznam vhodných adres je uveden zde <https://www.dek.cz/kontakty>. Na místě bude mezi zákazníkem a naším pracovníkem sepsán a podepsán reklamační protokol na našem formuláři. V něm zákazník uvede popis vady (důvody reklamace) a požadovaný způsob vyřízení reklamace (uplatněné právo z vadného plnění), svou identifikaci a kontaktní údaje (telefon, e-mail).
- 6.9 K reklamovanému zboží zákazník přiloží údaje z vyplněného on-line reklamačního formuláře (popis vad, požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje

zákazníka) a (kopii) dokladu o zaplacení (daňový doklad) nebo jinak doložit zakoupení zboží.

- 6.10 Reklamované zboží nelze zasílat na dobírku, Prosím vezměte na vědomí, že reklamované zboží zaslané na dobírku nebude z naší strany převzato a bude Vám vráceno zpět na Vaše náklady.
- 6.11 Byla-li reklamacie uznána jako oprávněná, máte nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamacie. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné náklady (tj. náklady na zaslání zboží v nejnižší ceně). Žádost o úhradu těchto nákladů musí být uplatněna nejpozději do 1 měsíce od uběhnutí lhůty pro uplatnění práva z vadného plnění.
- 6.12 Po obdržení reklamovaného zboží Vám bude zasláno potvrzení o přijetí reklamacie a jejím obsahu na Vámi určenou e-mailovou adresu. Po přijetí reklamovaného zboží je provedeno bezodkladně posouzení vady a sdělení výsledku posouzení oprávněnosti reklamacie zákazníkem nejpozději do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 6.13 Reklamacie spotřebitele včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději ve lhůtě 30 dnů od uplatnění práva z vad, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. Je-li předmětem závazku poskytnutí digitálního obsahu, včetně digitálního obsahu dodaného na hmotném nosiči, nebo služby digitálního obsahu, musí být reklamacie vyřízena v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu a k účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval.
- 6.14 V případě, že zboží nebylo shledáno jako vadné, budete o tom informován za účelem jeho převzetí / dohody o individuálním postupu.

7 ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 7.1 Má -li věc vadu, může spotřebitel požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil. K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci nebo uhradí náklady s tím spojené. Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyzval o možnosti věc po opravě převzít, použije se § 2159 odst. 3 občanského zákoníku.
- 7.2 Spotřebitel může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- 7.2.1 prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku
- 7.2.2 se vada projeví opakovaně (min. 3×)
- 7.2.3 je vada podstatným porušením smlouvy nebo

- 7.2.4 je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 7.3 Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.
- 7.4 V ostatních případech je zvolení možnosti způsobu vyřízení reklamace ze strany zákazníka podmíněno zejména obsahem uzavřené kupní smlouvy, není-li sjednáno jinak, pak tím, zda je vadné plnění prodávajícího podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy.
- 7.5 V případě, že je vadné plnění prodávajícího podstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:
- 7.5.1 odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
- 7.5.2 odstranění vady opravou věci, nebo
- 7.5.3 přiměřenou slevu z kupní ceny, anebo
- 7.5.4 odstoupení od smlouvy.
- 7.6 V případě, že je vadné plnění Stavebnin DEK nepodstatným porušením smlouvy, má zákazník právo na:
- 7.6.1 odstranění vady dodáním nové věci bez vad nebo dodáním chybějící věci nebo opravou věci, anebo
- 7.6.2 přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 7.7 Zákazník nám může sdělit, jaké právo z vadného plnění si zvolil, a to při oznámení vady (např. vyplněním on-line reklamačního formuláře, vyplněním formuláře v naší provozovně), nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu; to neplatí v případě, že budete žádat opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraníme-li vady v přiměřené lhůtě či oznámíme-li Vám, že vady neodstraníme, můžete požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo můžete od smlouvy odstoupit.
- 7.8 Nastane-li situace, kdy si nezvolíte své právo z vadného plnění včas, máte práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 7.9 Můžete požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, můžete požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, můžete odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, máte právo na bezplatné odstranění vady.
- 7.10 Neodstoupíte-li od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, můžete požadovat přiměřenou slevu. Máte právo na přiměřenou slevu i v případě, že Vám nemůžeme dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, stejně i v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.
- 7.11 Stavebniny DEK Vám mohou dodat to, co chybí, nebo odstranit jinou právní vadu do chvíle, než zákazník uplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy. Jiné vady jsme oprávněni odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí zákazníkovi způsobit nepřiměřené náklady. Pokud

neodstraníme vadu věci včas nebo vadu věci odmítneme odstranit, může zákazník požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže zákazník změnit bez našeho souhlasu.

- 7.12 Při vyřízení reklamace dodáním nové věci jste nám povinen vrátit věc původně dodanou. Dodání nové věci nemůže zákazník požadovat (a nemůže ani od smlouvy odstoupit), nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel; toto neplatí v následujících situacích:
- 7.12.1 došlo ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci, nebo
 - 7.12.2 zákazník použil věc ještě před objevením vady, nebo
 - 7.12.3 nezpůsobil-li zákazník nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu svým jednáním anebo opomenutím, nebo
 - 7.12.4 prodal-li zákazník věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, zákazník nám vrátí, co ještě vrátit může, a dá nám náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.
- 7.13 Právo z vadného plnění Vám nenáleží, pokud jste před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud jste vadu sám způsobil. Pokud jste neoznámil vadu věci včas, pozbýváte právo odstoupit od smlouvy.

8 UKONČENÍ REKLAMACE

- 8.1 Po vyřízení reklamace uplatněné osobně budete vyrozuměn o ukončení reklamace, a to telefonicky, prostřednictvím SMS, nebo e-mailem a budete vyzván k převzetí reklamovaného zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován. Při převzetí reklamovaného zboží Vám vydáme písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 8.2 Pokud nám bylo reklamované zboží zasláno k reklamaci dopravcem, bude po jejím vyřízení automaticky zasláno na adresu zákazníka spolu s potvrzením o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
- 8.3 V případě, že reklamace je uznána jako oprávněná a zákazník oprávněně požaduje jako způsob vyřízení reklamace vrácení kupní ceny, zašleme Vám bezhotovostně zaplacenou kupní cenu zpět na bankovní účet, který určíte v reklamačním formuláři, a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy Vám bylo zasláno potvrzení o způsobu vyřízení reklamace.
- 8.4 Máte povinnost převzít reklamované zboží nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení vyrozuměn. Po uplynutí této lhůty jsou Stavebniny DEK oprávněny účtovat poplatek za uskladnění zboží. Denní poplatek za uskladnění je účtován ve výši 100 Kč.
- 8.5 Pokud si nevyzvednete zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy jste byl o vyřízení informován, vyhrazujeme si právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

8.6 Máte dále povinnost při převzetí zkontrolovat kompletnost reklamovaného zboží, zejména že zásilka se zbožím obsahuje vše, co obsahovat má. K pozdějším námitkám již nebude přihlíženo.

9 ZÁVĚREČNÁ ČÁST

9.1 Práva zákazníka vyplývající ze zákona nejsou tímto reklamačním řádem dotčena.

9.2 Tento reklamační řád je platný od 2. 1. 2024 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů pro prodej distančním způsobem.

9.3 Tento reklamační řád je k dispozici v sídle Stavebniny DEK nebo na www.dek.cz/reklamace.