

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti DITON s.r.o.

platný od 1. 1. 2020

Tento reklamační řád vydaný společností DITON s.r.o., IČ 255 57 921, se sídlem Střítež 207, PSČ 588 11, společností zapsané v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, odd. C., vl. č. 33392 (dále též DITON) upravuje zejména postup při reklamaci (vadách prodaného zboží), kde prodávajícím je společnost DITON s.r.o. a

1) kupujícím - v rámci podnikatelské činnosti kupujícího - Kapitola 1

a

2) kupujícím je spotřebitel - Kapitola 2

Tento reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních a dodacích podmínek (VODP) DITON a rozvíjí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Zák. č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňku (dále též NOZ), případně Zák.č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňku o ochraně spotřebitele a vztahuje se na všechny kupní smlouvy prodávajícího DITON uzavřené od 1. 1. 2020.

Za „zboží“ dle tohoto reklamačního řádu se považují jak vlastní výrobky prodávajícího, tak i zboží jiného výrobce, které DITON jako prodávající prodává kupujícím.

Kapitola 1

reklamace vad zboží prodaného společností DITON s.r.o. kupujícím v rámci podnikatelské činnosti kupujícího

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Práva a povinnosti stran v rámci reklamačního řízení se řídí Kapitolou č. 1 tohoto řádu, pokud je kupujícím podnikatel a nákup zboží je prováděn v rámci podnikatelské činnosti kupujícího.

1.2. Práva a povinnosti vznikající kupujícím (podnikateli) v souvislosti s uplatňováním reklamovaných vad z kupní smlouvy prodávajícího DITON, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v zák.č. Zák.č 89/2012 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňku (NOZ), zejména pak v ust. § 2099 a násl. NOZ a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Prodávající se zaručuje dodat kupujícímu výrobky a palety (obaly), vyhovující v době nákupu všemi svými parametry platným normám ve smyslu deklarované třídy jakosti.

Prodávající poskytuje kupujícímu

- a) na své výrobky (zboží) prodlouženou záruku na skryté vady po dobu 20 let od odevzdání věci kupujícímu,
- b) na kanalizační výrobky včetně šachtových den, poskytuje prodávající prodlouženou záruku po dobu 5 let od odevzdání věci kupujícímu,
- c) na ostatní obchodované a prodané zboží (dle označení v ceníku DITON a dodacím listu) poskytuje prodávající kupujícímu záruku 24 měsíců.

2.2. V případě vadného plnění prodávajícím se reklamace kupujícího (oznámení vady) uplatňuje podle zákona (NOZ) u prodávajícího, prokazatelným způsobem, na mail prodávajícího: reklamace@diton.cz, či na korespondenční adrese DITON s.r.o., oddělení reklamací, 588 11 Střítež č. p. 207.

Obsahem reklamace (oznámení vady) musí být nejméně tyto údaje:

- označení dodávky zboží (číslo faktury nebo dodacího listu DITON s.r.o.)
- popis vad a fotodokumentace
- volba práva dle čl. 2.6. kap.1 tohoto reklamačního řádu (§ 2106 a § 2107 NOZ)
- kontaktní spojení, adresu, jméno a podpis kupujícího.

2.3. Zboží se zjevnou vadou nesmí být zabudováno do konstrukce a musí být ponecháno ve stavu, zajišťujícím průkazný původ zboží (identifikační štítek a dodací list). Takovéto zboží musí kupující reklamovat před jejich zabudováním do konstrukce a před prohlídkou prodávajícím. Zboží je nezbytně nutné ponechat na místě dodání, nijak s ním nemanipulovat, zejména jej nikam nepřevážet, a to do doby, než bude reklamace ze strany prodávajícího posouzena. Zabudováním zboží se zjevnou vadou do konstrukce zanikají povinnosti prodávajícího z odpovědnosti za vady, či záruční povinnosti, či nároky kupujícího na náhradu škody.

2.4. Kupující potvrzuje, že se seznámil s předepsanými technologickými postupy pro dané zboží a zavazuje se je dodržovat. Prodávající nepřebírá zodpovědnost, resp. nenese žádnou odpovědnost za vady vzniklé nesprávným technologickým postupem při montáži zboží, který by byl v rozporu s platnými normami, obecnými zásadami a doporučenými postupy společnosti DITON s.r.o. pro montáž nebo pokládku, které jsou k dispozici na www.diton.cz. Kupující potvrzuje, že se s těmito zásadami seznámil. Dále prodávající nepřebírá zodpovědnost, resp. nenese žádnou odpovědnost za neodbornou manipulaci s výrobky a zbožím, za znečištění výrobků a zboží po předání kupujícímu a dále za vady, způsobené selháním podloží, či spodních konstrukčních vrstev.

2.5. Kupující je povinen před zásypem kanalizačních prvků provést tlakovou nebo obdobnou zkoušku a o této zkoušce pořídít zápis. Zásyp kanalizačních prvků je kupující oprávněn provést až po této tlakové zkoušce, pokud zkouška prokáže správné usazení kanalizačních prvků a těsnost kanalizace. Případné výrobní vady kanalizačních prvků musí kupující reklamovat u prodávajícího před zásypem kanalizace. Prodávající nenese odpovědnost za vady a netěsnost kanalizačních prvků, které nebyly reklamovány u prodávajícího před jejich zásypem.

2.6. Je-li vadné plnění podstatným porušením kupní smlouvy, má kupující dle ust. § 2106 NOZ právo na odstranění vady:

- a) dodáním nové věci bez vady (v případě vady součásti nebo části dodávky na novou součást, nebo část dodávky), nebo dodáním chybějící věci, nebo
- b) právo na odstranění vady opravou věci, nebo
- c) právo na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- d) právo od smlouvy odstoupit.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, nebo nezvolil-li kupující své právo včas, má s odkazem na ust. § 2107 NOZ právo na odstranění vady, nebo právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Při dodání nové věci vrátí kupující prodávajícímu na náklady prodávajícího věc původně dodanou.

2.7. Reklamoval-li kupující prodávajícímu vady zboží a na zboží nejsou zjištěny žádné vady, za něž by byl prodávající odpovědný, je kupující povinen uhradit prodávajícímu náklady vzniklé v souvislosti s touto reklamací, tj. nahradit prodávajícímu vzniklou škodu.

2.8. Kupující bere na vědomí a souhlasí s tím, že vadou prodané věci (vadou zboží) není:

- a) výskyt vápenných a železitých výkvětů, které jsou přirozeným a dočasným jevem zrání betonu a používání přírodních vstupních materiálů,
- b) výskytem mikrotrhlin, které jsou patrné hlavně po dešti, po vyschnutí se ztrácí. Tento jev neovlivňuje fyzikálně - mechanické vlastnosti výrobku a nesnižuje jeho životnost,
- c) barevnostní rozdíly zboží, které jsou ovlivněny výrobou z přírodních materiálů a procesem zrání betonu. U všech typů dlažeb, speciálně pak

u colormixů je nutno dláždit z více palet najednou, aby nevznikala nežádoucí barevná místa. Před zapískováním plochy je potřebné osadit jednotlivé dlažební bloky v ploše mezi sebou tak, aby došlo k optickému barevnostnímu sjednocení celé plochy. Jednotlivé jednobarevné dlažební prvky u provedení colormix nejsou vadou výrobku,

d) odlišnosti vzhledu dodaného zboží oproti zboží vystavenému na výstavních plochách prodávajícího, nebo u jeho obchodních partnerů. Vzhledové rozdíly jsou způsobeny povětrnostními vlivy, stářím zboží, zráním betonu, užíváním výstavní plochy a dalšími přirozenými či přírodními vlivy. Vyobrazení zboží v propagačních materiálech je závislé na kvalitě a charakteru médií (elektronická média, tisk apod.) a lze je považovat za pouze informativní a není možno je považovat za předlohy či vzorky,

e) odstranitelné znečištění povrchu zboží (zejména zeminou či mulčovací kůrou, apod.),

f) stav zboží způsobený jeho běžným opotřebením, nebo nevhodným udržováním, nebo jejich kontaktem s chemickými či agresivními látkami (např. posypem agresivními materiály, působením ropných produktů, produktů na bázi sloučenin chlóru, ropných produktů, působením agresivních chemických činidel, nadměrným mechanickým namáháním apod.), nebo použitím nevhodných desinfekčních a chemických přípravků, či nedodržením jejich nejvyšších přípustných dávek,

g) stav zboží vzniklý v důsledku abnormálního nebo nepřiměřeného použití, či neodborné manipulace,

h) prodávající dále není odpovědný za vady zboží způsobené třetí osobou, dále za vady způsobené vadným podložením, nesprávnou montáží a nedodržením technologických postupů pokládky a montáže.

2.9. Na výrobky v názvu s označením „2J“ prodávající neposkytuje záruku (ani zákonnou ani smluvní) a nelze na ně uplatnit ani práva z vad, neboť se jedná o výrobky prodávané se slevou pro vadu věci, tj. prodávající je prodává se za cenu nižší, než je obvyklá cena bezvadné věci. Takové výrobky mohou vykazovat rozdíly v barvě, železité nebo vápenné výkvěty, povrchové oděrky způsobené manipulací se zbožím a dopravou, průhyby, rozměrové nepřesnosti, rozdílné šarže, znečištění zboží od obalových materiálů, otřepy hran, povrchové výlupky, či a rozdílnou nasákavost. O konkrétní vadě vyrozumí prodávající kupujícího.

2.10. Kupující bere na vědomí, že vlivem technologie výroby se může uvnitř originálního balení vyskytnout maximálně 2 % zboží odchýlné jakosti, než jakosti deklarované. Při dodržení tohoto limitu nevzniká kupujícímu právo na reklamaci, resp. nevzniká odpovědnost prodávajícího za vadné plnění, protože tento fakt je zohledněn již v kupní ceně zboží. Tyto výrobky musí být při pokládce vytríděny a nesmí být zabudovány.

2.11. Reklamací zboží nezakládá kupujícímu právo neplnit smluvní podmínky, ke kterým se zavázal, včetně hrazení kupní ceny za zboží řádně a včas. V případě oprávněné reklamací však kupující nemusí platit část kupní ceny odhadem přiměřené odpovídající jeho právu na slevu (§ 2108 NOZ).

2.12. Pokud se vada (a reklamací) týká pouze součásti věci, či části předmětu prodeje, může kupující požadovat jen výměnu vadné součásti (či části) předmětu prodeje.

3. PŘEVZETÍ ZBOŽÍ

3.1. Kupující je povinen při převzetí zboží a palet (obalů) - tj. předmět dodávky pečlivě prohlédnout a teprve po takovéto prohlídce je oprávněn zboží převzít. Převzetím zboží a palet (obalů) při vyskladnění nebo při dodávce od přepravce, bez reklamací v dodacím listu, kupující potvrzuje, že zboží prohlédl, porovnal a zjistil shodu s objednaným zbožím a paletami (obaly). To se týká zejména zjištění druhu, stavu, kvality, barvy, provedení a množství výrobků, zboží a palet (obalů).

3.2. V případě zjištění vadného plnění při převzetí zboží vyrozumí o této skutečnosti kupující prodávajícího zápisem v dodacím listu a dále pak vady bezodkladně (do tří dnů) oznámí způsobem dle čl. 2.2. kap. 1 tohoto řádu.

3.3. Za poškození zboží vzniklé při dopravě (porušení obalu, rozsypaní výrobku, poškození výrobků, nešetřné skládání z vozidla apod.) zodpovídá dopravce. V případě vlastní dopravy kupujícím pak kupující.

3.4. V případě zjištění množstevního rozdílu mezi faktickou dodávkou zboží a evidencí zboží v dodacím listě vyznačí tento množstevní rozdíl (chybějící nebo přebývající zboží) kupující v dodacím listě při převzetí zboží.

3.5. Zjevné vady zboží (či poškození palet či obalů) je nutné reklamovat ihned při převzetí a vyznačit na dodacím listu DITON.

4. PŘEPRAVA

4.1. Zboží dodávané na paletách je od prodávajícího zajištěno zafixováním k paletě, aby bylo možno se zbožím manipulovat a transportovat je. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na poškození vzniklé při dopravě zboží od prodávajícího ke kupujícímu v případě, že si dopravu je zajišťuje, či provádí sám kupující. Kupující bere na vědomí, že zboží je nutné mít zabezpečené proti posunu na ložné ploše vozidla kurtováním a o této povinnosti poučí i svého přepravce.

4.2. Pokud nebude zboží dostatečně zajištěno (kurtováno) při odvozu zboží od prodávajícího (vlastní nebo sjednanou dopravou kupujícího), bude v dodacím listu proveden prodávajícím záznam o tom, že dopravce odmítl přepravované zboží kurtovat a prodávajícímu nevznikne odpovědnost za vady vzniklé při této nesprávné přepravě (např. odřená povrchy, přelomené nebo rozbité kusy).

4.3. Pro případy poškozeného zboží i přes opatření kurtováním je nutné provést fotodokumentaci ihned po příjezdu na místo vykládky ještě na plošině vozidla.

5. PREVENCE REKLAMACÍ

5.1. Prodávající doporučuje kupujícímu se vždy předem seznámit s charakteristikou a vlastnostmi zboží – zejména produktovými informacemi, prohlášením o shodě, užitečných vlastnostech zboží, dále s podmínkami užití (tj. i s pracovními s technologickými postupy) a všeobecnými obchodními a dodacími podmínkami (VODP) a tímto reklamačním řádem.

5.2. Je důležité věnovat pozornost objednavce, neboť se jedná o průmyslově vyráběné produkty, které se mohou mírně barevně odlišovat (v závislosti na vstupní surovině a technologii). Prodávající tedy doporučuje objednávané množství vztahovat vždy k odběru ucelených výrobních šarží zakázek, nikoliv po etapách a tím předcházet riziku spojeným s drobnými odchylkami, jež mohou ovlivnit celkový estetický dojem, avšak nejsou vadou zboží.

6. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ OZNÁMENÍ VADNÉHO PLNĚNÍ (LHŮTY PRO REKLAMACI)

6.1. Zjevné vady, které lze zjistit při prohlídce zboží s vynaložením obvyklé pozornosti, je kupující povinen reklamovat (oznámít) při převzetím zboží dle čl. 3.2. kap. 1 tohoto reklamačního řádu.

6.2. Ostatní zjevné vady, které nebylo možné zjistit při převzetí zboží a vady skryté je kupující oprávněn reklamovat (oznámít prodávajícímu) způsobem dle čl. 3.2. tohoto reklamačního řádu, bez zbytečného odkladu poté co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit (§ 2112 odst.1 NOZ).

6.3. Reklamací se kupující zavazuje prověřit do 30 dnů od oznámení vady kupujícím, pokud se prodávající a kupující odběratel nedohodnou jinak. Je však vhodné počítat s tím, že ve složitějších věcech může prodávající nechat otázku vady věci odborně posoudit u jiné osoby (znalce, či znaleckého ústavu). Prodávající má zkušenost, že osobní návštěva specializovaného pracovníka a jeho doporučení je pro kupujícího přínosem a přispívá k eliminaci dalších případných škod a zvyšuje spokojenost zákazníků.

6.4. Prodávající zašle kupujícímu o výsledku reklamací rozhodnutí, které písemně odešle do sídla kupujícího, zapsaného v obchodním, či živnostenském rejstříku, případně e-mailem na e-mailovou adresu určenou kupujícím.

6.5. V případě, že prodávající uzná svoji odpovědnost z titulu vadného plnění (tj. uzná oprávněnost reklamací), dohodnou spolu prodávající a kupující způsob odstranění vady (resp. vypořádání reklamačních nároků kupujícího) a termín, ve kterém budou tyto nároky kupujícího vypořádány. Neuzná-li prodávající svoji odpovědnost za vady, či nedojde k dohodě o vypořádání reklamačních nároků, má kupující právo podat ve věci žalobu u příslušného soudu.

Kapitola 2

reklamacie vad zboží prodaného společností DITON s.r.o. kupujícímu – spotřebiteli

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.3. Práva a povinnosti stran v rámci reklamačního řízení se řídí Kapitolou č. 2 tohoto řádu, pokud je kupujícím spotřebitel. Spotřebitelem je kupující - fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (§ 2 odst. 1 Zák.č. 634/1992 Sb.)

1.4. Pokud není v této kapitole č. 2 výslovně upraveno jinak, použijí se práva a povinnosti stran při reklamačním řízení tak, jak jsou popsána v kapitole č. 1 tohoto reklamačního řádu.

1.5. Práva a povinnosti vznikající spotřebiteli v souvislosti s uplatňováním reklamovaných vad z kupní smlouvy prodávajícího DITON, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v zák.č. Zák.č 89/2012 Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků, zejména pak v ust. § 1810 a násl a § 2158 a § 2165 a násl. NOZ a v Zák.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady zboží, která se vyskytne u zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí (zákonná záruka). Jde-li o zboží popsané v Kapitole č. 1 tohoto reklamačního řádu v čl. 2.1. písm. a) a b) platí i pro spotřebitele takto prodloužená smluvní záruka.

2.2. Okolnosti vylučující povinnosti prodávajícího z vadného plnění:

a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána (kap. 1 čl. 2.9)

b) opotřebení věci jejím obvyklým udržováním

c) vědomost kupujícího o vadě prodávané věci

d) pokud kupující vadu způsobil sám

e) z dalších důvodů stanovených v ust. § 2167 NOZ a v kap. 1 čl. 2.8 tohoto reklamačního řádu.

2.3. Kupující musí právo z vadného plnění uplatnit u prodávajícího (nebo jiné osoby dle § 2172 NOZ, viz čl. 2.11 kap. 2) a musí přitom nejenom vytknout vadu, ale zároveň uvést jaké právo z odpovědnosti vad konkrétně uplatňuje. Prodávající doporučuje kupujícímu uplatnit práva z vadného plnění písemně na kontaktních údajích prodávajícího dle čl. 2.2. Kap. 1), z jednání kupujícího musí být zřejmé čeho se přesně kupující domáhá.

2.4. Kupující musí doložit, že věc koupil u prodávajícího, kdy ke koupi došlo a jaká byla kupní cena a to zpravidla dokladem o koupi, smlouvou a podobně.

2.5. Vytkne-li kupující vadu prodávajícímu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ani záruční doba po dobu, po kterou nemůže kupující zboží užívat.

2.6. Kupující může kdykoliv požádat prodávajícího, aby mu v písemné podobě potvrdil v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnost v případě vadného plnění (§ 2166 NOZ)

2.7. Má-li věc vady, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci (či části předmětu prodeje), může kupující požadovat jen výměnu vadné součásti (části) předmětu prodeje a ne-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

2.8. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti (části) předmětu prodeje má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

2.9. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti (části) věci nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu a to v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její část nebo opravit věc, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

2.10. Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena.

2.11. Je-li však v dokladu prodávajícího uvedena jiná osoba určená k opravě (§ 2172 NOZ), který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Takováto určená osoba pak provede opravu.

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE SPOTŘEBITELE

3.1. Uplatní-li spotřebitel právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání (§ 2173 NOZ).

3.2. S výjimkou případů dle čl. 2.11 Kap. 2 je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávajících výrobků (poskytovaných služeb), nebo v sídle či místě podnikání prodávajícího (čl. 2.2. Kap. 1).

3.3. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie. (§ 19 odst. 1 Zák.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele). Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy (čl. 2.11 Kap. 2 tohoto řádu).

3.4. V provozovně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. (§ 19 odst. 2 Zák.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele).

3.5. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku (služby) potřebná k odbornému posouzení vady (§ 19 odst.3 Zák.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele).

3.6. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy (§ 19 odst. 3 Zák.č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele) a v takovém případě má spotřebitel právo bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit.

3.7. Při prodeji (či poskytování služeb) mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k povinným informacím poskytnout písemnou formou i název (jméno) prodávajícího, jeho IČ a sídlo (či adresu), kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje mimo ohlášenou provozovnu uplatnit reklamaci.

Ve Stříteži, 1. 1. 2020



Petr Diviš
ředitel společnosti
DITON s.r.o.