

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti DITON s.r.o.

platný od 1.1.2025

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 uplatnění práva kupujícího z odpovědnosti za vady (dále též „reklamace“), kde prodávajícím je společnost DITON s.r.o.

Tento reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních a dodacích podmínek (dále též „VODP“) DITON a rozvíjí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších změn (dále též „OZ“), případně Zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn (dále též „ZOS“), a vztahuje se na všechny kupní smlouvy prodávajícího DITON uzavřené od 1.1.2025.

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

Tento Reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení reklamačních řádů a jakýchkoliv jiných dokumentů doposud užívaných v souvislosti s uplatňováním reklamovaných vad. Proávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu, přičemž však takové změny nebo doplnění nemají vliv na vztahy z již uzavřených kupních smluv, které se řídí úpravou v době jejich uzavření, není-li stanoveno jinak.

Kapitola 1

Reklamace vad zboží prodaného společností DITON s.r.o. kupujícímu v rámci podnikatelské činnosti kupujícího

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Práva a povinnosti stran v rámci reklamačního řízení se řídí Kapitolou 1 tohoto řádu, pokud je kupujícím podnikatel ve smyslu ust. § 420 OZ a nákup zboží je prováděn v rámci podnikatelské činnosti kupujícího.

1.2. Práva a povinnosti vznikající kupujícímu (podnikateli) v souvislosti s uplatňováním reklamací z kupní smlouvy prodávajícího DITON, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v OZ, případně v ZOS a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

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

- a) na vlastní betonové výrobky a betonové části vlastních výrobků, prodlouženou záruku na skryté vady po dobu 20 let od odevzdání věci kupujícímu,
- b) na kanalizační výrobky včetně šachtových den, prodlouženou záruku po dobu 5 let od odevzdání věci kupujícímu,
- c) na ostatní obchodované zboží (dle označení v ceníku a dodacím listu DITON) a vlastní výrobky nebo části výrobků záruku stanovenou zákonem.

2.2. V případě vadného plnění prodávajícím se reklamace kupujícího (oznámení vady) uplatňuje podle OZ u prodávajícího prokazatelným způsobem, přes webový formulář <https://reklamace.diton.cz/>, 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),
- podrobný popis vad a fotodokumentace,
- požadované řešení kupujícího dle práva čl. 2.6. kap. 1 tohoto reklamačního řádu (ust. § 2106 a § 2107 OZ),
- kontaktní údaje kupujícího (jméno, adresu a emailové spojení určené ke komunikaci s prodávajícím).

V případě, že kupující nedoloží výše uvedené náležitosti nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení reklamace prodávajícímu, prodávající si vyhrazuje právo považovat tuto reklamaci za bezpředmětnou.

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 DITON). Takovéto zboží musí kupující reklamovat před jejich zabudováním do konstrukce nebo jejich smontováním. Zboží je nezbytně nutné ponechat na místě dodání a 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 nebo jeho smontováním 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. Proávající 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 pro montáž nebo pokládku, které jsou volně dostupné a ke stažení na webové adrese 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 zkoušku vodotěsnosti a o této zkoušce pořídit zápis. Zásyp kanalizačních prvků je kupující oprávněn provést až po této zkoušce, pokud zkouška prokáže správné usazení kanalizačních prvků a těsnost kanalizace. Případné výrobní vady kanalizačních prvků musí kupující reklamovat u prodávajícího před zásypem kanalizace. Proávající 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 OZ právo:

- a) na dodání nové věci bez vady (v případě vady součásti nebo části dodávky na novou součást, nebo část dodávky), nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,

- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny,
- d) od smlouvy odstoupit.

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením kupní smlouvy, nebo ne zvolil-li kupující své právo včas, má s odkazem na ust. § 2107 OZ 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 zboží (prodané věci) není:

- a) výskyt vápenných (železitých) výkvětů, které jsou přirozeným a dočasným jevem zrání betonu a používání přírodních vstupních materiálů,
- b) výskyt mikrotrhlin, které jsou patrné hlavně po dešti a po vyschnutí se ztrácí. Tento jev neovlivňuje fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku a nesnižuje jeho životnost,
- c) barevné 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 zaměnit jednotlivé dlažební bloky v ploše mezi sebou tak, aby došlo k barevně optickému 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 (betonový prach, zemina, mulčovací kůra),
- f) stav zboží způsobený běžným opotřebením nebo stav způsobený obvyklým užíváním,
- g) stav zboží způsobený nevhodným udržováním (nadměrným mechanickým namáháním), nebo kontaktem s chemickými či agresivními látkami (např. posypem agresivními materiály, působením ropných produktů, produktů na bázi sloučenin chlóru, působením agresivních chemických činidel, apod.), nebo použitím nevhodných desinfekčních a chemických přípravků a nedodržením jejich nejvyšších přípustných dávek,
- h) stav zboží vzniklý v důsledku abnormálního nebo nepřiměřeného použití, či neodborné manipulace,
- i) vady způsobené třetí osobou, dále za vady způsobené vadným podložím, nesprávnou montáží a nedodržením technologických postupů pokládky a montáže,
- j) rozdílné množství kusů jednotlivých formátů na vrstvě u skladebných dlažeb, nebo množství tvarovek určených k dělení. Uvedené skladby jsou pouze orientační a jejich vzhled i množství jednotlivých formátů se mohou lišit (množství m² u dlažeb a množství ks u tvarovek zůstává stejné)
- k) stav způsobený mechanickou úpravou zboží (řezání, krácení, vrtání), není-li v technickém listu uvedeno jinak. Proávající nezodpovídá za úpravy zboží kupujícím nebo třetí osobou. Úpravou dochází k narušení konstrukce a zboží nemusí vykazovat deklarované vlastnosti,
- l) drobné oděrky či jemný betonový prach, který je součástí výrobního procesu betonových výrobků. Jde pouze o dočasný estetický vzhled povrchu výrobků, který se působením klimatických vlivů a běžným užíváním sjednotí. Žádný z námi dodávaných betonových prvků nesmí vykazovat zjevné vady či poškození, jako jsou například vrypy, trhliny apod. Takové kusy mohou být považovány za vadné.

2.9. Na zboží v názvu s označením „2J“ prodávající neposkytuje prodlouženou záruku dle čl. 2.1 oddílu a) a b) kap. 1. Dále neposkytuje záruku za jakost a nelze na ně uplatnit ani práva z vad, a to v rozsahu, na vady na něž prodávající kupujícího upozornil, nebo na vady zjevné, neboť se jedná o zboží prodávané se slevou pro vadu věci, tj. prodávající je prodává za cenu nižší, než je obvyklá cena bezvadné věci. Takové zboží může vykazovat výrazné rozdíly v barvě, silné železité nebo vápenné výkvěty, povrchové oděrky způsobené manipulací se zbožím a dopravou, průhyby, rozměrové nepřesnosti, znečištění zboží od obalových materiálů, otřepy hran, povrchové výlupky a rozdílnou nasákavost. O konkrétní vadě vyrozumí prodávající kupujícího.

2.10. Výrobek s označením „ATYP“, který je upraven dle požadavku kupujícího, nemusí splňovat všechny deklarované vlastnosti. Požadované vlastnosti atypických výrobků musí být předem stanoveny mezi prodávajícím a kupujícím, přičemž je na kupujícím, aby tak učinil včas před zasláním objednávky.

2.11. V případě odstranění vady zboží svépomocí kupujícím v záruční době, je prodávající povinen poskytnout kupujícímu finanční kompenzaci nebo jinou náhradu za provedené práce pouze tehdy, pokud k tomu kupující dostal předem písemný souhlas od prodávajícího a kupující řádně uplatnil reklamaci na zboží. V opačném případě kupujícímu nevzniká žádný nárok na kompenzaci vzniklých nákladů.

2.12. Kupující je povinen poskytnout součinnost prodávajícímu, a to zejména v případech, kdy je nutné provést místní šetření zástupcem DITON nebo odebrat vzorky k řešení dané reklamace. V případě, že kupující odmítne poskytnout součinnost při řešení reklamace, prodávající si vyhrazuje právo považovat tuto reklamaci za bezpředmětnou.

2.13. Kupující bere na vědomí, že vlivem technologie výroby se může uvnitř originálního balení vyskytnout maximálně 2 % zboží odchylné 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 montáži vytříděny a nesmí být budovány.

2.14. Reklamační zboží nezakládá kupujícímu právo neplnit smluvní podmínky, ke kterým se zavázal, včetně uhrazení kupní ceny za zboží řádně a včas. V případě oprávněné reklamace však kupující nemusí platit část kupní ceny odhadem přiměřené odpovídající jeho právu na slevu (ust. § 2108 OZ).

2.15. Pokud se vada (a reklamační) týká pouze části zboží, či části předmětu prodeje, může kupující požadovat jen výměnu vadné části zboží nebo části předmětu prodeje.

2.16. Proávající DITON je určená osoba k provádění záručních oprav výrobků DITON.

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 reklamace 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 (nejpozději do tří pracovních 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, nešetrné skládání z vozidla apod.) zodpovídá dopravce. V případě vlastní dopravy kupujícím pak kupující.

3.4. V případě zjištění množství rozdílu mezi faktickou dodávkou zboží a evidencí zboží v dodacím listě vyznačí tento množství rozdílu (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 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. odřený 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 ložné ploše vozidla.

5. PREVENCE REKLAMACÍ

5.1. Prodávající doporučuje kupujícímu se vždy předem seznámit s charakteristikou a vlastnostmi zboží – zejména produktovými informacemi, prohlášením o shodě, užitných 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 objednávek, nikoliv po etapách a tím předcházet riziku spojeným s barevným 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 (oznámit) při převzetí 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 (oznámit prodávajícímu) způsobem dle čl. 2.2. kap. 1 tohoto reklamačního řádu, bez zbytečného odkladu poté co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. V opačném případě prodávající kupujícímu právo z vadného plnění nemusí přiznat (ust. §2112 odst. 1 OZ).

6.3. Reklamací se prodávající 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

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

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Práva a povinnosti stran v rámci reklamačního řízení se řídí Kapitolou 2 tohoto řádu, pokud je kupujícím spotřebitel ve smyslu ust. § 2 odst. 1 ZOS. Spotřebitelem je kupující - fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti, nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

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

1.3. Práva a povinnosti vznikající spotřebiteli v souvislosti s uplatňováním reklamací z kupní smlouvy prodávajícího DITON, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v OZ, a následně v ZOS a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době zákonné záruky (ust. § 2165 OZ). Jde-li o zboží popsané v Kapitole 1 tohoto reklamačního řádu v čl. 2.1. oddílů 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 za vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána (čl. 2.3. kap. 2),
- b) opotřebení věci jejím obvyklým užíváním (ust. § 2167 odst. 2 OZ),
- c) vědomost kupujícího o vadě prodávané věci,
- d) pokud kupující vadu způsobil sám (ust. § 2167 odst. 1 OZ),
- e) z dalších důvodů stanovených v čl. 2.8. kap. 1 tohoto reklamačního řádu.

2.3. Na zboží v názvu s označením „2J“ prodávající neposkytuje prodlouženou záruku dle čl. 2.1 oddílů a) a b) kap. 1. Dále, v rozsahu označených vad prodávající neposkytuje záruku za jakost a nelze na ně uplatnit ani práva z vad, neboť se jedná o zboží prodávané se slevou pro vadu věci, tj. prodávající je prodává za cenu nižší, než je obvyklá cena bezvadné věci. Takové zboží může vykazovat výrazné rozdíly v barvě, silné železitě nebo vápenné výkvěty, povrchové oděrky způsobené manipulací se zbožím a dopravou, průhyby, rozměrové nepřesnosti, znečištění zboží od obalových materiálů, otěpy hran, povrchové výtlupy a rozdílnou nasákavost. O konkrétní vadě vyrozumí prodávající kupujícího. Na ostatní vady, jež nejsou vadami označenými prodávajícím a nejsou vadami zjevnými (viditelnými) při převzetí zboží, prodávající poskytuje zákonnou záruku dle OZ.

2.4. Kupující musí právo z vadného plnění uplatnit u prodávajícího a musí přitom nejenom vytknout vadu, ale zároveň uvést jaké právo z odpovědnosti vad konkrétně uplatňuje. Proávající 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.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Má-li věc vadu, může kupující 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 (ust. § 2169 odst. 1 OZ).

2.8. Proávající 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 (ust. § 2169 odst. 2 OZ).

2.9. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého věc byla koupena. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy, též „určená osoba“ (ust. § 2172 OZ).

2.10. Proávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem (ust. § 15 odst. 2 ZOS).

3. VYŘÍZENÍ REKLAMACE SPOTŘEBITELE

3.1. Proávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace (ust. § 19 odst. 2 ZOS).

3.2. Proávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle (čl. 2.2. Kap. 1). V provozovně prodávajícího musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. (ust. § 19 odst. 1 ZOS).

3.3. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě (ust. § 19 odst. 3 ZOS).

3.4. Proávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace (ust. § 19 odst. 5 ZOS).

3.5. Po marném uplynutí lhůty podle čl. 3.3. kap. 2 může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu (ust. § 19 odst. 4 ZOS).

Ve Stříteži, 1.1.2025



Petr Diviš
jednatel společnosti
DITON s.r.o.