

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI DITON s.r.o.

platný od 1. 2. 2026

Tento reklamační řád vydaný společností DITON s.r.o., IČ 255 57 921, se sídlem Střítež 207, PSČ 588 11, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze, spisová značka C 33392 (dále též „prodávající“), 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“) prodávajícího 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 uzavřené od 1. 1. 2026. V případě rozporu mezi tímto reklamačním řádem a obchodní smlouvou má přednost výslovná ujednání ve smlouvě.

Za „zboží“ dle tohoto reklamačního řádu se považují jak vlastní výrobky prodávajícího, tak i výrobky jiného výrobce, které prodávající prodává kupujícím v rámci své podnikatelské činnosti.

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.

Uplatnění všech práv dle tohoto reklamačního řádu stejně jako veškerá ostatní komunikace mezi stranami v rámci reklamací musí být činěna v písemné formě (komunikace prostřednictvím formuláře je pro účely reklamačního řádu považována za písemnou formu). V případě oprávněné reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace. Nárok na náhradu nákladů musí být prodávajícímu uplatněn bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vadu vytknout.

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 kap. 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 kupujícím (podnikateli) v souvislosti s uplatňováním reklamací z kupní smlouvy prodávajícího, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou dále stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v OZ, a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

2.1. Proávající se zaručuje dodat kupujícím výrobky a palety (obaly), vyhovující v době předání kupujícím nebo dopravci všemi svými parametry platným normám ve smyslu deklarované třídy jakosti. Pokud konkrétní smlouva, VODP nebo tento reklamační řád nestanoví jinak, prodávající poskytuje kupujícím:

- na vlastní betonové výrobky a betonové části vlastních výrobků, které nejsou uvedeny pod písm. b) a c) tohoto článku, prodlouženou záruku na skryté vady po dobu 20 let od odevzdání věci kupujícím,
- na dlažby vsakovací AQUAPORE a kanalizační výrobky včetně šachtových den prodlouženou záruku po dobu 5 let od odevzdání věci kupujícím,
- na ostatní zboží prodávané prodávajícím a vyrobené jiným výrobcem (tedy zboží v ceníku a katalogu označené jako „obchodované zboží“) a vlastní výrobky nebo části výrobků neuvedené v předchozích písm. tohoto článku záruku stanovenou zákonem.

Uvedené prodloužené záruční lhůty jsou smluvním nadstandardem poskytovaným nad rámec zákonné odpovědnosti za vady (§ 2099 OZ). Prodloužená záruka se vztahuje pouze na skryté vady výrobků, nikoli na vady vzniklé nesprávným použitím, manipulací nebo montáží v rozporu s pokyny výrobce, ani na běžné opotřebení výrobku vzniklé jeho přirozeným či obvyklým užíváním.

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 prodávajícího),
- podrobný popis vad včetně fotodokumentace,

- požadované řešení reklamace v souladu s 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, je prodávající oprávněn nepovažovat tuto reklamaci za řádně uplatněnou.

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 prodávajícího). 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 související s dodáním tohoto zboží se zjevnou vadou.

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 takovým nesprávným technologickým postupem při montáži zboží, který by byl v rozporu s platnými normami, obecnými zásadami a doporučenými postupy prodávajícího pro montáž nebo pokládku, které jsou volně dostupné a ke stažení na webové adrese www.diton.cz. Kupující uzavřením kupní smlouvy s prodávajícím potvrzuje, že se s těmito zásadami seznámil. Dále prodávající nenese žádnou odpovědnost za neodbornou manipulaci s výrobky a zbožím, za znečištění výrobků a zboží po předání kupujícímu nebo dopravci 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. Kupující bere na vědomí, že v rámci podnikatelského vztahu může prodávající zvolit způsob odstranění vady (oprava, výměna, sleva), pokud tím nebude kupujícímu způsobena nepřiměřená újma.

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:

- výskyt vápenných (železitých) výkvětů, které jsou přirozeným a dočasným jevem zrání betonu a používání přírodních vstupních materiálů,
- výskyt mikrotrhlin, které jsou patrné hlavně po dešti a po vyschnutí se ztrácí. Tento jev neovlivňuje fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku a nesnižuje jeho životnost,
- barevné rozdíly zboží, které jsou ovlivněny výrobou z přírodních materiálů a procesem zrání betonu. U všech typů dlažeb, speciálně pak u colormixů, je nutno dláždít 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,
- 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,
- odstranitelné znečištění povrchu zboží (betonový prach, zemina, mulčovací kůra),
- stav zboží způsobený běžným opotřebením nebo stav způsobený obvyklým užíváním,
- 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,
- stav zboží vzniklý v důsledku abnormálního nebo nepřiměřeného použití, či neodborné manipulace,
- vady způsobené třetí osobou, dále za vady způsobené vadným podložím, nesprávnou montáží a nedodržením technologických postupů pokládky a montáže,
- 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)
- stav způsobený mechanickou úpravou zboží (řezání, krácení, vrtání), není-li v technickém listu uvedeno jinak. Proávající nezodpovídá za úpravy zboží kupujícímu nebo třetí osobou. Úpravou dochází k narušení konstrukce a zboží nemusí vykazovat deklarované vlastnosti,
- 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“ a na zboží ve výprodeji prodávající neposkytuje prodlouženou záruku dle čl. 2.1 oddílu a) a b) kap.

1. Dále na toto zboží neposkytuje záruku za jakost a nelze na ně uplatnit ani práva z vad, a to v rozsahu vad, na něž prodávající kupujícího upozornil, nebo vad zjevných, 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, ořepy hran, povrchové výlupky a rozdílnou nasákavost. O konkrétní vadě vyrozumí prodávající kupujícího.

2.10. Výrobky na zakázku (s označením „ATYP“), které jsou upraveny dle požadavku kupujícího, musí splňovat ty deklarované vlastnosti, které nejsou mezi prodávajícím a kupujícím sjednány odlišně od standardních výrobků prodávajícího. Požadované vlastnosti výrobků na zakázku 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 kupujícímu 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 prodávajícího nebo odebrat vzorky k řešení dané reklamace. V případě, že kupující odmítne poskytnout součinnost při řešení reklamace, je prodávající oprávněn nepovažovat tuto reklamaci za řádně uplatněnou.

2.13. 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 z důvodu vady v jakosti v tomto rozsahu, 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 zabudovány.

2.14. Reklamací zboží nezanikají kupujícímu povinnosti plynoucí mu ze smlouvy, 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 týká pouze části zboží, či části předmětu prodeje, může kupující nárokovat práva z vadného plnění pouze k této vadné části zboží nebo 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 vytyčení vad 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, rozsypání výrobku, poškození výrobků, nešetrné skládání z vozidla apod.) zodpovídá dopravce. V případě vlastní dopravy kupujícím pak kupující. Po předání zboží přechází důkazní břemeno ohledně existence vady na kupujícího. Kupující je povinen doložit, že vada existovala již při předání věci nebo vznikla z příčin, za které odpovídá prodávající.

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 prodávajícího.

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 předané prodávajícím prvnímu dopravci odlišným od prodávajícího v místě určeném kupní smlouvou od prodávajícího ke kupujícímu. Kupující bere na vědomí, že zboží je nutné mít zabezpečené proti posunu na ložné ploše vozidla kurtováním a o této povinnosti poučí případně i svého přepravce.

4.2. Pokud nebude zboží dostatečně zajištěno (kurtováno) při odvozu 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. odřené 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. Kupující má povinnost 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 objednávek, nikoliv po etapách a tím minimalizovat riziko spojené 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 (oznámít) při převzetí zboží dle čl. 3.2. kap. 1 tohoto reklamačního řádu.

6.2. Ostatní vady je kupující oprávněn reklamovat (oznámít 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.

6.3. Reklamací se prodávající zavazuje prověřit bez zbytečného odkladu po oznámení vady kupujícím, pokud se prodávající a kupující odběratel nedohodnou jinak a pokud to umožňují okolnosti a charakter vady. Ve složitějších věcech může prodávající nechat otázku vady věci odborně posoudit u jiné osoby (znalce, či znaleckého ústavu). Prodávající doporučuje osobní návštěvu specializovaného pracovníka a uposlechnutí jeho doporučení k eliminaci dalších případných škod.

6.4. Prodávající zašle kupujícímu o výsledku reklamace 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 reklamace), 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

Reklamační vady zboží prodaného společností DITON s.r.o. kupujícímu - spotřebiteli

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

- 1.1. Práva a povinnosti stran v rámci reklamačního řízení se řídí kap. 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 (dále též „spotřebitel“).
- 1.2. Pokud není v této kap. 2 výslovně upraveno jinak, použijí se práva a povinnosti stran při reklamačním řízení tak, jak jsou popsána v kap. 1 tohoto reklamačního řádu, avšak pouze v mezích právních předpisů, zejména pak OZ a ZOS.
- 1.3. Práva a povinnosti vznikající spotřebiteli v souvislosti s uplatňováním reklamací z kupní smlouvy prodávajícího, stejně jako práva a povinnosti prodávajícího, jsou dále stanoveny v obecně závazných právních předpisech, zejména v OZ a v ZOS, a tento reklamační řád je dále rozvíjí.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ROZSAH ZÁRUKY

- 2.1. Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví do dvou let od převzetí. Jde-li o zboží popsané v kap. 1 tohoto reklamačního řádu v čl. 2.1. oddílu 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 spotřebitele o vadě prodávané věci v době uzavření smlouvy,
 - d) spotřebitel 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“ a na zboží ve výprodeji prodávající neposkytuje prodlouženou záruku dle čl. 2.1 oddílu 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 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 nasáklavost. O konkrétní vadě vyrozumí prodávající spotřebitele. V případě ostatních vad, jež nejsou vadami označenými prodávající a nejsou vadami zjevnými (viditelnými) při převzetí zboží, svědčí spotřebiteli práva z vadného plnění dle těchto VODP, ZOS a OZ.
- 2.4. Spotřebitel 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. Po dobu, po kterou spotřebitel nemůže zboží užívat z důvodu oprávněně uplatněné reklamace, mu neběží lhůta pro výběr práva z vadného plnění.
- 2.6. Má-li věc vadu, může spotřebitel požadovat pouze její odstranění, a to, dle vlastní volby, dodáním 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 spotřebitele. Ostatní práva z vadného plnění jako přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy může spotřebitel v případě oprávněně vytknuté vady uplatnit pouze v případech stanovených právními předpisy.
- 2.7. 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.
- 2.8. Proávající je povinen vydat spotřebiteli na jeho žádost písemné potvrzení o povinnostech z vadného plnění v rozsahu stanoveném zákonem.

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 prodávaných 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.
- 3.3. Reklamační 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 lhůtu.
- 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.
- 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).
- 3.6. Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) z kupní smlouvy. Subjektem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: www.coi.cz.

Ve Stříteži, 1. 2. 2026



Petr Diviš
jednatel společnosti
DITON s.r.o.