

REKLAMAČNÍ ŘÁD (1/14)

platný od 1. 1. 2014

Tento reklamační řád se vztahuje na zboží vyráběné firmou KAMENA výrobní družstvo Brno, se sídlem Bohunická 85, Brno, IČ 00030449 (dále jen prodávající).

1. Reklamacie při dodání zboží

1.1 Dodávkou se rozumí předání objednaného nebo smluveného zboží kupujícímu. Vyskladněním se rozumí předání a převzetí takového zboží k přepravě. Místem dodávky nebo vyskladnění je výrobní provozovna prodávajícího, není-li ve smlouvě dohodnuto jinak.

1.2 Průvodním dokladem každého zakoupeného zboží je daňový doklad a dodací list, který slouží i jako záruční list. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující svým podpisem na dodacím listu.

1.3 Pokud není zboží osobně odebráno kupujícím, je převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce, kterého si určil sám kupující. V případě, kdy byl dopravce určen prodávajícím, je okamžik převzetí zboží až při předání zboží kupujícímu.

1.4 Kupující je povinen zboží co nejdříve po dodání přezkoumat a pokud zjistí rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím **v druhu a množství**, je kupující povinen zaslat ihned (nejpozději do 3 dnů od okamžiku zakoupení zboží) prodávajícímu písemnou zprávu, adresovanou na provozovnu, kde bylo zboží předáno (či odkud bylo expedováno). Pokud tak kupující neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější reklamacie nebude uznána.

1.5 Při dodávce betonových směsí se připouští objemová tolerance do 5 % oproti deklarovanému množství, uvedeném na dodacím listu.

2. Záruční podmínky, reklamacie během záruky

2.1 Proávající odpovídá kupujícímu za vady na zboží do 36 měsíců od uskutečnění dodávky zboží.

2.2 K účinnému uplatnění práv z vadného plnění (z vad dodaného zboží) **během záruční doby** je kupující povinen bezodkladně písemně oznámit zjištěné vady v sídle prodávajícího.

Tato písemná reklamacie musí obsahovat popis vady, její přesnou specifikaci a popř. fotodokumentaci vadného zboží.

2.3 Proávající bude kontaktovat kupujícího do 3 pracovních dní ode dne doručení reklamacie.

2.4 Oprávněná reklamacie musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. Po dobu reklamačního řízení neběží záruční doba.

2.5 V případě oprávněné reklamacie v průběhu záruční doby má kupující nárok na bezplatné odstranění vady – jde-li o vadu odstranitelnou.

2.6 Pokud se jedná o vadu, která nebrání použití výrobku k původnímu účelu, lze reklamaci řešit slevou na poškozené zboží, pokud s tímto návrhem kupující souhlasí. Tato sleva se stanovuje dle rozsahu zjištěných vad.

2.7 Pokud by vada bránila původnímu použití zboží, má kupující nárok na bezplatnou výměnu reklamovaného zboží. Reklamacie jednotlivého zboží neopravňuje k reklamaci celé dodávky.

V případě neodstranitelné vady kupující není oprávněn odstoupit od kupní smlouvy a nemá dále nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti s uplatněním reklamacie.

2.8 Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi prodávajícím a kupujícím, proto ani jedné smluvní straně nevzniká nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu.

2.9 Případné reklamacie na výrazné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného zboží je možné uplatnit pouze před jeho pokládkou nebo použitím.

2.10 Pokud nebude mezi prodávajícím a kupujícím dohodnuto jinak a pokud nestanoví jinak tento Reklamační řád, postupuje se při vyřizování reklamacie podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

2.11 Při uplatnění práva z vad zboží je kupující povinen předložit zejména:

a) daňový doklad – fakturu nebo prodejku za hotové, s vyznačeným datem prodeje

b) dodací list s uvedeným datem převzetí zboží, ve kterém nesmějí být přepisovány či dopisovány žádné údaje

Nebudou-li uvedené podmínky kupujícím splněny, jedná se o neoprávněnou reklamacii a ta nebude ze strany prodávajícího řešena.

3. Záruka se nevztahuje:

3.1 Na vady, které nevznikly porušením povinnosti prodávajícího.

3.2 Na vady, které vznikly důsledkem chybného nebo nepřiměřeného použití.

3.3 Na vady vzniklé neodbornou manipulací se zbožím a na vady způsobené kupujícím nebo třetí osobou.

3.4 Na vady vzniklé nesprávnou realizací stavby (např. pokládkou nebo nedokonalým zhutněním podkladových vrstev pro dláždění).

3.5 Na odlišnosti způsobené otiskem papíru, kterým jsou jednotlivé vrstvy výrobků na paletě proloženy.

3.6 Na vady vzniklé při přepravě – v případě nedostatečného kurtování. V případě nedodržení tohoto opatření prodávající nezodpovídá za žádné eventuální poškození zboží – zejména za výskyt prasklin. V těchto případech platí, že prodávající dodal kupujícímu zboží v bezvadném stavu a k jeho poškození došlo až dopravou.

3.7 Na vady vzniklé znečištěním povrchu zejména zeminou, mulčovací kůrou, olejem apod.

3.8 Důvodem k reklamaci nejsou drobné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného zboží a odlišnosti způsobené „vápenným nebo železitým výkvětem“ různé intenzity. Tento „vápenný nebo železitý výkvět“ nemá naprosto žádný vliv na kvalitu a užité vlastnosti výrobků. Působením povětrnostních vlivů a běžným mechanickým namáháním zmizí.

3.9 Reklamacie se nevztahuje na zboží, o kterém kupující věděl, že má toto zboží vadu a takovéto zboží již bylo finančně zvýhodněné.

4. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2014 a je k dispozici na každé provozovně a na internetových stránkách prodávajícího. Tento Reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení při vyřizování reklamací.

Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu. Tyto změny nemají vliv na vztahy z již uzavřených kupních smluv, které se řídí úpravou v době jejich uzavření, ledaže se změnou nebo doplněním kupující vyslovil souhlas.