

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti DEKSTONE přírodní kámen s.r.o., IČ 28950348, se sídlem č.p. 286, 277 14 Dřísy, týkající se veškerých dodávek materiálů, výrobků a služeb.

Práva a povinnosti zákazníka

Zákazník je povinen při odběru dodávky zkontrolovat neporušenost balení a množství. Zjevné vady je nutné ihned reklamovat.

Manipulace a skladování odebraného zboží musí být v souladu s pokyny (návod) výrobce nebo se všeobecně platnými předpisy.

Zjevné vady výrobků musí být uplatněny ještě před zapracováním do stavby a nejpozději do 7 dní ode dne převzetí dodávky.

Reklamované zboží musí reklamující skladovat až do konečného rozhodnutí tak, aby bylo možné objektivně zjistit jeho stav. Z uvedeného důvodu je zákazník povinen uložit vadné výrobky odděleně až do vyřízení reklamace.

Skryté vady musí zákazník reklamovat neodkladně po jejich zjištění, a to v rámci záruční doby. Pro posouzení reklamace je nutné umožnit přístup k reklamovanému zboží prodávajícímu, zástupcům výrobce a případně nezávislým posuzovatelům.

Zákazník je povinen uplatňovat reklamace písemně. Při reklamaci je zákazník povinen předložit doklad prokazující nabytí reklamovaného zboží od DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. (tj. originál prodejního dokladu a dodacího listu).

Práva a povinnosti DEKSTONE přírodní kámen s.r.o.

DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. poskytuje záruku na zboží a výrobky v rozsahu daném platnou legislativou.

Odpovědnost DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. je vždy limitována hodnotou dodaného zboží. DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. neodpovídá za jakékoli související následné nebo nepřímé škody.

DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. nenes odpovědnost za škody a znehodnocení zboží způsobené zákazníkem, přepravcem, příp. třetí osobou, nevyjímaje škody způsobené nesprávným používáním, skladováním výrobku, nevhodnou manipulací, živelnou pohromou apod.

Společnost DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. neposkytuje záruku na nepatrné odchylky výrobků, které neovlivňují účel použití (rozdíly v odstínech barvy, nerovnoměrná zrnitost nebo žilnatost materiálu).

Řešení reklamace

Záruční doba počíná běžet dnem, kdy zákazník zboží převzal. Výjimkou jsou výrobky, které má uvést do provozu jiný podnikatel. V tomto případě počíná záruční doba běžet ode dne uvedení do provozu, nejpozději však do tří týdnů ode dne převzetí dodávky od DEKSTONE přírodní kámen s.r.o.

Všichni pracovníci DEKSTONE přírodní kámen s.r.o. jsou povinni evidovat všechny reklamace, stížnosti nebo výhrady zákazníků (včetně reklamací kvalitativních, množstevních a týkajících se výměny materiálu). Každá reklamační je uvedena pod evidenčním číslem, které se automaticky vygeneruje po založení příslušné reklamace do centrální databáze reklamací.

Za den zahájení reklamačního řízení je považován den následující po dnu uplatnění reklamace.

Celková délka trvání reklamačního řízení je maximálně 30 kalendářních dnů. Dnem ukončení je den, kdy je zákazníkovi zasláno písemné rozhodnutí o způsobu vyřešení reklamace.

Kvalita výrobků je daná normami, které jsou uvedeny v „Prohlášení o shodě výrobku“. Oprávněné reklamační nároky zákazníka budou řešeny v tomto pořadí:

- a) dodáním náhradního zboží
- b) odstraněním vad opravou zboží, pokud je to možné
- c) poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny zboží

Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou výslovně upraveny tímto řádem ani příslušnou smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku v plném znění.

Tento reklamační řád je účinný od 1. 1. 2020