

Reklamační řád pro služby

Tento Reklamační řád pro služby (dále jen „**reklamační řád**“) upravuje způsob a podmínky reklamace vad děl objednaných od **naší společnosti**:

DEKOR BETON s.r.o., se sídlem Klamoš 75, 503 51 Klamoš

IČ: 05737940

DIČ: CZ05737940

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 38679

adresa pro doručování: DEKOR BETON s.r.o., Klamoš 75, 503 51 Klamoš

telefonní číslo: +420 601 154 833

kontaktní e-mail: obchod@dekor-beton.cz

1. Za jaké vady děl odpovídáme?

Jako zhotovitel odpovídáme za to, že dílo při převzetí nemá vady. Dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě. To znamená, že dílo při převzetí zejména:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme, nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu díla a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
- je provedeno v dohodnutém termínu a na dohodnutém místě;
- je provedeno s náležitou odborností a péčí;
- vyhovuje požadavkům právních předpisů;
- se hodí k účelu, který uvádíme, nebo ke kterému se zakoupené dílo obvykle používá;
- odpovídá jakosti, která byla mezi námi sjednána, popřípadě jakosti, kterou pro daný typ děl stanoví platné a účinné právní předpisy; a
- nemá právní vady, tj. k dílu nemá majetková práva třetí osoba a dílo je vybaveno dokumenty a doklady potřebnými pro řádné užívání děl.

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se tyto vady nevyskytnou v záruční době.

Podnikatelům a právnickým osobám poskytujeme záruku za jakost v délce 24 měsíců.

Za vadu díla nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních a drobné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného materiálu. Za

vadu nelze považovat případný výskyt vápenného či železitého výkvětu, jehož případný výskyt nelze nijakým způsobem ovlivnit, jelikož je výrobek vyroben z přírodních materiálů.

2. Jaká je záruční doba pro spotřebitele?

Pro spotřebitele činí záruční doba u děl **dvacet čtyři měsíců od převzetí díla**, není-li na webovém rozhraní, v dokumentech přiložených k dílu nebo v reklamě stanovena delší záruční doba.

V případě, že vám bylo dílo vyměněno či opraveno, na nové dílo, resp. vyměněné součástky či části a náhradní díly, neběží nová záruční doba. Záruční doba se však v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou jste nemohli kvůli vadě dílo užívat.

Berte na vědomí, že záruční doba, resp. záruka za jakost pro podnikatele a právnické osoby uvedená v článku 1 reklamačního řádu, se neuplatní na výrobky, zboží či materiál, které jsou předmětem montáže, pokud toto zboží dodala třetí osoba a naše plnění spočívá pouze v montáži tohoto výrobku, zboží či materiálu.

3. Jaká práva z vadného plnění máte?

Vaše práva z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem, zejména § 2615 až 2619, § 2099 až 2117 a, jste-li spotřebitelem, také § 2165 až 2174.

V souladu s výše uvedenými ustanoveními vám náleží zejména následující práva:

a) Dodatečné provedení díla

Pokud nebude dílo provedeno v rozsahu dle smlouvy (dodáme nekompletní dílo), dílo provedeme dodatečně.

b) Sleva z ceny za dílo

Pokud při převzetí díla existovala na díle vada nebo se vada vyskytla v záruční době, **můžete požadovat** přiměřenou slevu z ceny za dílo.

c) Provedení náhradního díla nebo vadné součásti díla

Provedení náhradního díla nebo vadné součásti díla **nemůžete požadovat**, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zpět naší společnosti.

Provedení náhradního díla dále nemůžete požadovat, pokud je to neúměrné k povaze vady (např. v případě, kdy není možná bezprostřední oprava díla) a pokud se jedná pouze o nepodstatné porušení smlouvy.

d) Oprava díla nebo bezplatná náprava vady

Pokud je možné dílo opravit, náleží vám právo na bezplatné odstranění vady. Pokud se v průběhu reklamačního řízení ukáže, že nejsme schopni dílo opravit, budeme vás neprodleně informovat a můžete zvolit jiný zde uvedený způsob vyřízení reklamace.

e) Vrácení peněz (odstoupení od smlouvy)

Vrácení peněz můžete požadovat pouze za předpokladu, že:

- dodání vadného nebo nekompletního díla z naší strany zakládá podstatné porušení smlouvy; nebo

- nejsme schopni odstranit vadu díla, pro kterou nemůžete dílo používat, nebo nejsme schopni dílo s touto vadou vyměnit; nebo
- dílo nemůžete řádně používat pro opakovaný výskyt vady po opravě (výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách); nebo
- se na díle vyskytne větší počet vad (současný výskyt alespoň tří odstranitelných vad, z nichž každá brání řádnému užívání díla); nebo
- v případě spotřebitelů nedodržíme lhůtu pro vyřízení reklamace/nezjednáme nápravu do 30 dnů od uplatnění reklamace.

4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím díla věděli;
- jste vadu sami způsobili (např. porušením obchodních podmínek, našich pokynů nebo právních předpisů);
- uplynula záruční doba; nebo

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení díla způsobené jeho obvyklým užíváním;
- na odlišnosti způsobené vápenným nebo železitým výkvětem;
- díla prodávaného za nižší cenu – pouze ve vztahu k vadě, pro kterou byla nižší cena sjednána; nebo
- díla, vyplývá-li to z jejich povahy (zejména dílo, které ze své povahy nemůže vydržet po celou dobu trvání záruční doby).

V případě pórovitých betonových tvárnic a desek není tato pórovitost vadou. Nelze na ni tedy uplatnit záruku a nároky z odpovědnosti za vady.

Nejsme odpovědni za vady výrobků, zboží či materiálu, které nám dodáte za účelem provedení díla spočívající v montáži naší společností. V tomto případě musíte práva z vadného plnění uplatnit u podnikatele, u kterého jste výrobky, zboží či materiál zakoupili.

5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamace přijímáme v naší provozovně, nebo v sídle firmy.

Doporučený postup při reklamaci:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem na adrese **obchod@dekor-beton.cz** či písemně;
- zároveň je vhodné nás informovat o tom, jaké právo z vadného plnění navrhujete, tedy zda máte v souladu s tímto reklamačním řádem zájem o dodatečné provedení díla,

provedení náhradního díla, opravu díla, slevu z ceny za dílo, vrácení peněz, popřípadě další práva v souladu s tímto reklamačním řádem a občanským zákoníkem;

- **pro usnadnění postupu je vhodné k reklamaci přiložit doklad o zaplacení díla či daňový doklad – fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující zaplacení díla, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace.**

Jste-li spotřebitelem, nebrání nesplnění některého z výše uvedených kroků nebo nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady díla.

O doručené reklamaci rozhodujeme ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu díla, výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně případného odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, nebo až klimatické podmínky dovolí výrobu (v zimním období nelze betonové výrobky vyrábět), ode dne uplatnění reklamace, pokud se nedohodneme na delší lhůtě. **Tento odstavec se na vás vztahuje pouze, pokud jste spotřebitelem.**

Pokud zvolíte právo, které vám nemůže být z objektivních důvodů přiznáno (zejména u neodstranitelných vad nebo v případě výměny díla, která není možná), budeme vás neprodleně kontaktovat. V takovém případě můžete zvolit jiné právo v souladu s tímto reklamačním řádem.

Při reklamaci vám vydáme písemné potvrzení o tom, kdy jste právo uplatnili, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požadujete. Dále (po vyřízení reklamace) vám vydáme potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tento odstavec se na vás vztahuje pouze, pokud jste spotřebitelem.

V souladu s občanským zákoníkem máte právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění reklamace díla. Vezměte na vědomí, že právo na úhradu těchto nákladů musíte uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu.

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 22.5.2019.