



Tento reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího společnosti **EXTERIER BETON, s.r.o.**, IČ: 42660394, se sídlem Holubická 373, 664 07 Pozořice, zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 4472.

I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Kupující je povinen seznámit se s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před samotným objednáním zboží.
2. Kupující podáním objednávky či podpisem smlouvy potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, včetně sdělení před uzavřením smlouvy, a že s ním výslovně souhlasí, a to ve znění platném a účinném v okamžiku odeslání objednávky. Reklamační řád je nedílnou součástí každé kupní smlouvy.
3. Definice pojmů obsažené v tomto Reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud tento Reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve Všeobecných obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají právní předpisy.
4. Tento Reklamační řád Prodávajícího je veřejně přístupný v Internetovém obchodě Prodávajícího a v listinné podobě v místě sídla Prodávajícího.

II. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a je-li Kupujícím Spotřebitel též § 2158 až § 2174 NOZ.
2. Prodávající odevzdá Kupujícímu Zboží v ujednaném množství, jakosti a provedení, tedy bez vad. Zejména Prodávající odpovídá Spotřebiteli, že v době, kdy tento Zboží převzal:
 - (a) má Zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které Kupující očekával s ohledem na povahu Zboží;
 - (b) se Zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - (c) Zboží odpovídá jakosti nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - (d) je Zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - (e) Zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
3. Je-li Kupujícím Spotřebitel a projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.
4. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního Zboží v době 24 měsíců od převzetí, to se však netýká:
 - (a) Zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána;
 - (b) opotřebení Zboží způsobené jejím obvyklým užíváním;
 - (c) u použitého Zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou Zboží mělo při převzetí Kupujícím nebo vyplývá-li to z povahy věci.
5. Zboží je vadné, nemá-li sjednané vlastnosti. Za vadu se považuje také plnění jiného Zboží a dále vady v dokladech nutných pro užívání Zboží.
6. Právo Kupujícího z vadného plnění zakládá vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na Kupujícího, a to i tehdy, projeví-li se později.
7. Právo z vadného plnění Kupujícího nenáleží, pokud Kupující před převzetím Zboží věděl, že Zboží má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
8. Práva z vadného plnění se nevztahují na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v návodu k použití) zejména:
 - (a) mechanickým poškozením Zboží;
 - (b) používáním Zboží v podmínkách, které neodpovídají prostředí, které je přímo Prodávající nebo výrobcem určeno;
 - (c) neodborným zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o Zboží;
 - (d) poškozením nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami;
 - (e) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
 - (f) upravením zákazníkem, vznikla-li vada v důsledku této úpravy;
 - (g) poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí.

III. ZÁRUKA ZA JAKOST

1. Prodávající se zavazuje, že Zboží bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti (záruka za jakost). Záruční doba prodávaného Zboží činí 5 let na betonové výrobky a 2 roky na kovové a dřevěné části parkového a městského mobiliáře.
2. Záruční doba běží od odevzdání Zboží Kupujícímu (tj. dnem vystavení dodacího listu, nebo účetního dokladu). Byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojevu do místa určení.
3. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na Zboží na Kupujícího vnější událost.
4. U Zboží prodávaného za nižší cenu z důvodu vady či nekompletnosti se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
5. Při používání Zboží je Kupující povinen dodržovat pečlivě instrukce o použití uvedené na Zboží, aby si Zboží zachovalo kvalitu, a užívat je obvyklým způsobem k účelu, k jakému je určeno. Nedodržení těchto ustanovení, může mít za následek odmítnutí odpovědnosti za vady Zboží Prodávajícím.
6. Při používání chemických rozmrazovacích látek v zimním období je nutno řídit se evropskou normou pro Českou republiku ČSN 731326. Prodávající nedoporučuje Kupujícímu tyto látky používat.
7. Záruka se nevztahuje na vady Zboží:
 - (a) způsobené nevhodným udržováním Zboží, a to zejména posypem agresivními materiály, působením ropných produktů, působením agresivních chemických činidel apod., zejména překročením limitů při používání chemických rozmrazovacích látek v zimním období stanovených v normě pro Českou republiku ČSN 731326;
 - (b) vzniklé v důsledku jejich nesprávného zabudování, zejména na nedostatečně ztuhlý podklad nebo bez náležité dilatace;
 - (c) kdy je položení Zboží provedeno v rozporu s návodem a technickými údaji Prodávajícího;
 - (d) tzv. výkvětem, což je dočasný nepravidelný bílý povlak na povrchu Zboží, který nemá vliv na jeho užitečné vlastnosti a zmizí působením klimatických vlivů;
 - (e) způsobené menší barevnou odlišností Zboží v důsledku použití přírodního materiálu.
8. Na žádost Kupujícího Prodávající poskytne záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list obsahuje obchodní firmu Prodávajícího, jeho identifikační číslo a sídlo. Standardně však, umožňuje-li to povaha Zboží, vydává Prodávající namísto záručního listu Kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje.
9. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, Prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.

IV. UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ (REKLAMACE)

1. Odesláním objednávky Kupující vyjadřuje svůj souhlas se zde uvedenými podmínkami reklamace.
2. Vady je Kupující povinen oznámit Prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co je mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Prodávající Kupujícímu doporučuje, aby co nejdříve zjištěné zjevné vady oznámil Prodávajícímu, přičemž Kupující je povinen tyto zjevné vady uplatnit u Prodávajícího nejpozději do 3 dnů ode dne převzetí Zboží.
3. Reklamací uplatňuje Kupující v záruční době u Prodávajícího na adrese jeho sídla, emailem na emailu Prodávajícího: obchod@exterierbeton.cz nebo telefonicky na telefonním čísle: 544 226 117. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy Prodávající obdrží od Kupujícího oznámení o reklamaci, spolu s popisem vady Zboží, způsobem jejího projevení, s četností jejího výskytu a s uvedením data, kdy se vada projevila doplněné o fotografie vadného Zboží. Kupující při uplatnění reklamace uvede dostatečně své kontaktní údaje (zejména jméno, případně obchodní firma Kupujícího, zpáteční adresa, telefonní číslo a email) spolu se zvolením požadovaného způsobu vyřízení reklamace.
4. Kupující doloží platnost záruky předložením účetního dokladu či dodacího listu, pokud bylo v minulosti Zboží reklamováno, též doloží doklad o reklamaci. Tento postup je doporučen také Kupujícímu Spotřebiteli, pokud neprokáže a nedoloží uvedené skutečnosti jinak.
5. Prodávající okamžikem doručení oznámení o reklamaci zahájí reklamační řízení a vydá Kupujícímu Spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to e-mailem nebo telefonicky bezprostředně po přijetí reklamace (v případě osobního uplatnění je předáno ihned).
6. Kupující je povinen poskytnout potřebnou součinnost k řešení reklamace. Prodávající není v prodlení s vyřízením reklamace, pokud mu Kupující neumožnil prohlídku Zboží, na kterém se vady vyskytly.
7. Prodávající je oprávněn požadovat osobní prohlídku reklamovaného Zboží z důvodu posouzení vzniklých vad, a to po jejím předchozím oznámení Kupujícímu a Kupující je povinen mu osobní prohlídku reklamovaného zboží umožnit. Prodávající není v prodlení s vyřízením reklamace, pokud mu Kupující neumožnil prohlídku Zboží, na kterém se vady vyskytly.
8. Je-li Kupující Spotřebitel, rozhodne o reklamaci Prodávající ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající vydá Kupujícího Spotřebiteli písemné potvrzení o datu a způsobu vyřešení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, a ukončí reklamační řízení nejpozději ve lhůtě do 30 dnů ode dne následující po doručení oznámení reklamace Prodávajícímu. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě s Kupujícím Spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Tato lhůta není závazná ke Kupujícímu Podnikateli, kdy o jeho reklamaci bude rozhodnuto nejpozději do 40 dnů ode dne uplatnění reklamace.
9. V případě zjištění vad musí být Zboží vráceno v takovém stavu, v jakém je Kupující převzal, jinak má Prodávající právo odmítnout přijetí Zboží do reklamace, přičemž Prodávající jej k reklamaci přijme, pokud se jedná o opotřebení či znečištění Zboží obvyklé.
10. Právo z vadného plnění nelze uplatnit na Zboží již zabudované do stavby do konstrukcí, staveb apod. Prodávající nenese odpovědnost za škodu vzniklou zabudováním Zboží v době poté, kdy se na nich vyskytly vady, popř. poté, kdy tyto vady bylo možno zjistit. Toto platí obdobně při reklamaci vad během záruční doby.
11. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má Kupující právo:
 - (a) na odstranění vady dodáním nového Zboží bez vady nebo dodáním chybějícího Zboží, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti Zboží, může Kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Kupující právo na bezplatné odstranění vady;
 - (b) na odstranění vady opravou Zboží;
 - (c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - (d) odstoupit od smlouvy.
12. Kupující Prodávajícímu při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady sdělí, jaké právo si zvolil. Ne zvolí-li si Kupující své právo včas, má práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
13. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího, to však neplatí, žádal-li Kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li Prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li Kupujícímu, že vady neodstraní, má Kupující práva jako v případě nepodstatného porušení smlouvy.
14. Kupující Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nové Zboží bez vad, vyměnit její součást nebo Zboží opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době, nebo že by zjednání nápravy Kupujícímu Spotřebiteli působilo značné obtíže.
15. Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.
16. Dokud Kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může Prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může Prodávající odstranit dle své volby opravou věci nebo dodáním nového Zboží.
17. Neodstraní-li Prodávající vadu Zboží včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může Kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže Kupující změnit bez souhlasu Prodávajícího.
18. Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má Kupující Spotřebitel i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má Kupující Spotřebitel také právo od smlouvy odstoupit.
19. Při dodání nového Zboží vrátí Kupující Prodávajícímu na jeho náklady Zboží původně dodané.
20. Žádná ze stran nemá právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s reklamačním řízením.
21. Dojde-li k výměně vadného Zboží za Zboží nové, začne přirozeně běžet záruční doba od převzetí nového Zboží znovu ve stejném rozsahu a délce od začátku. Dnem početí běhu záruční doby je den totožný se dnem převzetí vyměněného Zboží Kupujícím.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1. 1. 2020 a ruší předchozí dohodnutá ujednání mezi Prodávajícím a Kupujícím týkajících se otázek upravených tímto Reklamačním řádem, tedy zejména práv z vadného plnění, záruky a jejich uplatnění všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího.
2. Veškeré reklamační procesy se řídí platnou právní úpravou České republiky a jsou závazné pro všechny zúčastněné strany.

EXTERIER BETON, s.r.o.

Jiří Baše, jednatel