

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DEHTOCHEMA TN a.s.

### PREAMBULE

Reklamační řád účelně upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného výrobku vznikne na straně kupujícího důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího výrobku.

### Článek I - Základní podmínky reklamace

**Odst. 1:** Vada je zhoršená vlastnost výrobku, oproti uvedeným vlastnostem a technickým parametrům. Vadou je také dodání jiného než požadovaného množství nebo dodání jiného druhu výrobku než požadovaného. Vada není běžné opotřebení výrobku vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat změnu výrobku (tzn. jeho vlastností či barevných odstínů), která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho nesprávného používání, špatné manipulace nebo nedodržení technologických pokynů výrobcem při aplikaci. Stejně jako na výrobek, který nebyl vhodně skladován. Prodejce neodpovídá za poškození výrobku zapříčiněné mimořádnými vnějšími vlivy.

**Odst. 2:** Vyskytne-li se u zakoupeného výrobku v záruční době vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat. Uplatní-li kupující právo z odpovědnosti za vady prodávajícího výrobků řádně a včas, je odpovědný pracovník povinen o reklamaci vydat závazné vyjádření nejpozději do 14 dnů s technickým i časovým návrhem řešení reklamačního sporu. Do této lhůty se však nezapočítává doba, potřebná k odbornému posouzení vady.

**Odst. 3:** Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, obvykle do 30 dnů ode dne uplatnění. Odpovědný pracovník může v odůvodněných případech s kupujícím dohodnout lhůtu delší.

**Odst. 4:** Kupující je povinen výrobek před použitím řádně prohlédnout a zjistit zda nemá viditelné vady. Zjistí-li kupující vady, výrobek nesmí zpracovat či jinak použít, jinak ztrácí právo tyto vady uplatňovat. Viditelné vady má povinnost reklamovat při převzetí zboží, maximálně však do 48 hod od jeho převzetí. U skrytých vad, zjištěných při rozbalení nebo při aplikaci, má kupující právo reklamovat výrobek do 5 dní po zjištění vady, nejpozději však do 90 dní od dodání zboží prodávajícím.

**Odst. 5:** Záruční dobu nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou, po kterou při správném používání včetně údržby může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

**Odst. 6:** Prodávající neodpovídá za vady výrobku, který nesplňuje parametry příslušných technických norem a z těchto důvodů byla poskytnuta sleva z kupní ceny.

### Článek II - Místo a způsob uplatnění reklamace

**Odst. 1:** V zájmu urychleného vyřízení je nutné uplatnění reklamace u příslušného obchodního zástupce prodávajícího, případně u osoby prodávajícím určené. Kupující uplatňuje reklamaci písemně do formuláře „Záznam o reklamaci“ prodávajícího. Nákup reklamovaného výrobku prokazuje kupující nákupním dokladem a výrobním štítkem (resp. částí obalu s identifikačními údaji výrobku). Bez předložení nákupního dokladu o prodeji výrobku a výrobního štítku zahájí prodávající reklamační řízení pouze tehdy, pokud kupující jiným věrohodným způsobem prokáže oprávněnost svého nároku. Reklamace bude dále obsahovat identifikaci výrobku, popis vad nebo přesné určení, jak se vada projevuje a vadné množství. Nedodržení uvedeného reklamačního postupu má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad výrobku. Odpovědnost prodávajícího je vždy limitována hodnotou dodávaného výrobku.

**Odst. 2:** Prodávající má právo kdykoliv před uznáním reklamace provést prohlídku reklamovaného výrobku. Proto je kupující povinen uložit vadné výrobky odděleně až do vyřízení reklamace. Odpovědný pracovník je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.

**Odst. 3:** Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědnosti prodávajícího za vady věci, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

### Článek III - Lhůty pro uplatnění reklamace

**Odst. 1:** Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční lhůtě. V případě poskytnutí záruky pak do konce záruční doby. Případné prodloužení při pokračujícím užívání výrobku může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba na jednotlivé výrobky je uvedena v technických listech jednotlivých výrobků.

**Odst. 2:** Dojde-li k výměně reklamovaného výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci, taktéž po výměně vadné části, vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou část.

### Článek IV - Odstranitelné vady

**Odst. 1:** Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěla funkce a kvalita výrobku.

**Odst. 2:** V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

**Odst. 3:** Uplatňuje-li kupující práva z odpovědnosti za odstranitelnou vadu, která nebrání řádnému užívání výrobku, avšak jejím odstraněním by utrpěl vzhled nebo kvalita výrobku, může se s odpovědným pracovníkem dohodnout na výměně výrobku za nový bez vad nebo na zrušení kupní smlouvy.

**Odst. 4:** O provedení opravy rozhodne prodávající a dohodne termín.

**Odst. 5:** Vyskytne-li se odstranitelná vada na výrobku, který nebyl ještě použit, může kupující podle své volby požadovat buď její bezplatné, včasné a řádné odstranění nebo výměnu výrobku, popřípadě zrušení kupní smlouvy.

### Článek V - Neodstranitelné vady

**Odst. 1:** Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné.

**Odst. 2:** Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc byla řádně užívána jako věc bez vady, nezpůsobenou nedbalostí při užívání samotným spotřebitelem, má kupující právo:

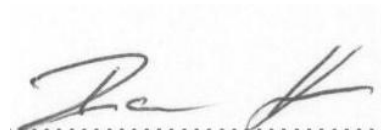
- a) požadovat výměnu výrobku za nový bez vady
- b) nebo odstoupit od kupní smlouvy.

**Odst. 3:** Stejně nároky vzniknou kupujícímu, i pokud:

- a) uplatňuje práva z odpovědnosti za odstranitelnou vadu, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu reklamovaného výrobku;
- b) kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad věc řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí věc tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.

**Odst. 4:** V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání věci jako věci bez vady (např. vady estetické), má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

V Bělé pod Bezdězem, dne 2. 1. 2014



Ing. Radovan Horák, MBA  
výkonný ředitel  
DEHTOCHEMA TN, a.s.