

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DEKMETAL s.r.o.

Tiskařská 10/257, 108 00 Praha 10
IČ: 27642381, DIČ: CZ699000797

Číslo bankovních účtů

35-7900640267/0100 (CZK - Komerční banka)
7588492/0800 (EUR - Česká spořitelna)

Společnost zapsaná 2. 1. 2007 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 120994

I. PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen při převzetí zkontrolovat správnost, množství a neporušenost balení dodaného zboží a takto zjištěné zjevné vady ihned reklamovat. Manipulace a skladování odebraného zboží musí být v souladu s pokyny (návod) výrobce a platnými předpisy. Zjevné vady výrobků musí být zákazníkem uplatněny u prodávajícího před zapracováním do stavby a nejpozději do 7 dnů ode dne převzetí dodávky. Skryté vady musí zákazník reklamovat bezodkladně po jejich zjištění, a to v rámci záruční doby. Zákazník je povinen uplatňovat reklamace písemně nebo osobně. Při reklamaci je zákazník povinen předložit fakturu, prodejku nebo záruční list. Reklamované zboží musí zákazník skladovat odděleně až do rozhodnutí o reklamaci nebo s ním jinak naložit dle pokynů DEKMETAL s.r.o., aby bylo možné objektivně zjistit stav reklamovaných výrobků. Pro posouzení reklamace je nutné umožnit přístup k reklamovanému zboží DEKMETAL s.r.o., zástupcům výrobce a případně nezávislým posuzovatelům. Provedení reklamace nemá vliv na povinnost zákazníka zaplatit kupní cenu ve sjednané výši a době.

II. PRÁVA A POVINNOSTI DEKMETAL s.r.o.

DEKMETAL s.r.o. poskytuje záruku na zboží a výrobky dle určení ve smlouvě nebo v záručním listu, nejméně však v rozsahu povinném dle platných předpisů. Odpovědnost DEKMETAL s.r.o. za škodu je vždy limitovaná hodnotou dodaného zboží. DEKMETAL s.r.o. neodpovídá za jakékoli související následné nebo nepřímé škody. DEKMETAL s.r.o. nenesou odpovědnost za škody a znehodnocení zboží po převzetí nebo umožnění s ním nakládat (dodání), zejména způsobené zákazníkem, jeho dopravcem, nesprávným používáním či skladováním výrobku, nevhodnou manipulací, živelnou pohromou apod. Vadami zboží ani předmětem záruky nejsou nepatrné odchylky výrobků, které neovlivňují účel použití (rozdíly v odstínech barvy, nerovnoměrné vysychání po dešti apod.).

III. ŘEŠENÍ REKLAMACE

Záruční doba počíná běžet dnem odevzdání zboží zákazníkovi, při sjednaném odeslání zboží od jeho dojetí do místa určení. Výjimkou jsou výrobky, které má z pověření DEKMETAL s.r.o. uvést do provozu třetí osoba. V tom případě počíná záruční doba běžet ode dne uvedení do provozu, za podmínky uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů ode dne převzetí dodávky od DEKMETAL s.r.o. a poskytnutí veškeré potřebné součinnosti k tomu zákazníkovi. Všichni pracovníci poboček DEKMETAL s.r.o. jsou povinni evidovat všechny reklamace, stížnosti nebo výhrady záka-

zníků DEKMETAL s.r.o. (včetně reklamací kvalitativních, množství a týkajících se výměny materiálu). Každá reklamační je vedena pod evidenčním číslem, které se automaticky vygeneruje po založení příslušné reklamace do centrální databáze reklamací.

Za řádné vedení systému reklamací na každé pobočce odpovídá vedoucí kontroly a řízení jakosti (KŘJ), a to ve všech případech, včetně kvalitativních.

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

Celková maximální délka trvání reklamačního řízení je 30 kalendářních dnů. Dnem ukončení je den, kdy je zákazníkovi odevzdáno nebo odesláno rozhodnutí o způsobu vyřešení reklamace.

Kvalita výrobků je daná normami, které jsou uvedeny v „Prohlášení o shodě výrobku“.

Oprávněné reklamační nároky zákazníka budou řešeny náhradní dodávkou nebo poskytnutím slevy na dané zboží. Při náhradní dodávce vrátí zákazník původně dodané zboží, nedohodnou-li se strany jinak.

V případě, že v tomto řádu není stanoveno jinak, platí ustanovení občanského zákoníku. U zákazníka spotřebitele platí vždy ustanovení občanského zákoníku nebo jiných předpisů stanovená k ochraně spotřebitele.

Tento dokument (příloha) tvoří nedílnou součást kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím. Podpisem kupní smlouvy kupující potvrzuje, že se s tímto dokumentem seznámil, porozuměl jeho obsahu a bez výhrady s ním souhlasí.

Tento reklamční řád je platný ke dni 13.10.2025