

REKLAMAČNÍ ŘÁD

DEKMETAL s.r.o.

DEKMETAL®

Tento reklamační řád se vztahuje na všechny dodávky výrobků společností DEKMETAL s.r.o. jejím zákazníkům a je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené společností DEKMETAL s.r.o.

Platnost: od 1. 1. 2014

Schválila: Ing. Petra Kutnarová
správní ředitel

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

Zákazník je povinen při převzetí **zkontrolovat správnost, množství a neporušenost balení dodaného zboží a takto zjistitelné 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 dní ode dne převzetí** dodávky.

Skryté vady musí zákazník reklamovat bezodkladně po jejich zjištění, a to **v rámci záruční doby**.

Zákazník je povinen uplatňovat reklamace **pisemně 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.

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. **nenese 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.).

ŘEŠENÍ REKLAMACE

Záruční doba počíná běžet dnem **odevzdání zboží zákazníkovi**, při sjednaném odeslání zboží od jeho dojití 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 zákazníkem.

Všichni **pracovníci poboček** DEKMETAL s.r.o. jsou povinni **evidovat** všechny **reklamace, stížnosti** nebo **výhrady** zákazníků DEKMETAL s.r.o. (včetně reklamací kvalitativních, množství a týkajících se výměny materiálu). Každá **reklamace** 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.