

1. Zodpovednosť za chyby, záruka, reklamácie

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú pri riadnom zaobchádzaní s tovarom po prevzatí tovaru počas záručnej doby. Stavebniny DEK s.r.o. poskytuje záruku na tovar a výrobky v takom rozsahu, v akom ich garantuje ich výrobca, najmenej však v rozsahu danom platnou legislatívou.

Kupujúci je povinný ihneď pri prevzatí prezrieť dodávaný tovar a to hlavne neporušenosť balenia, množstvo a neporušenosť tovaru a v tomto momente aj uplatniť nároky zo zjavných väd tovaru. V prípade, že tovar nie je možné vzhľadom na spôsob prepravy prezrieť v momente prevzatia ihneď, možno zjavné vady reklamovať výnimočne ihneď po doručení najneskôr však do 7 dní odo dňa prevzatia tovaru, kde však kupujúci musí preukázať, že tieto vady mal tovar už v momente jeho dodania. Po tejto lehote právo kupujúceho reklamovaných výrobkov. Z uvedeného dôvodu je kupujúci povinný uložiť chybné výrobky oddelene až do vybavenia reklamácie.

Reklamáciu na chyby výrobkov, prípadne ich poškodenie, musí kupujúci uplatniť bez zbytočného odkladu a to ešte pred zabudovaním do stavby. Skryté vady musí kupujúci reklamovať neodkladne po ich zistení, v rámci záručnej doby. Tovar musí kupujúci skladovať vo vhodných podmienkach až do konečného rozhodnutia tak, aby bolo možné objektívne zistiť stav reklamovaných výrobkov. Z uvedeného dôvodu je kupujúci povinný uložiť chybné výrobky oddelene až do vybavenia reklamácie. Kupujúci je povinný uplatniť reklamáciu písomne na určenom reklamačnom mieste dodávateľa, pričom spolu s popisom vady musia byť splnené zo strany kupujúceho aj nasledovné povinné náležitosti – predloženie originálu záručného listu resp. faktúry s dodacím listom, predloženie dokladu o zaplatení ceny tovaru a doručenie reklamovaného tovaru na vlastné náklady do reklamačného miesta predávajúceho. Predávajúci je povinný spísať záznam o reklamáci, z ktorého kópiu vydá kupujúcemu.

V prípade, že sa jedná o typ poškodenia, ktoré sa prejavilo až po jeho zabudovaní, je možné reklamovať už i zabudovaný tovar v záručnej lehote, ktorého vada, za ktorú zodpovedá predávajúci musí byť reklamovaná ihneď po zistení. V prípade, že na posúdenie reklamovanej vady je potrebné jej odborné posúdenie, predávajúci na vlastné náklady zašle reklamovaný výrobok na odborné posúdenie, pričom kupujúci musí vykonať okamžité opatrenia tak, aby nevznikala ďalšia škoda až do vyriešenia reklamácie.

Zodpovednosť predávajúceho je vždy limitovaná hodnotou dodaného tovaru. Predávajúci nenesie zodpovednosť za škody a znehodnotenie tovaru spôsobené kupujúcim, resp. prepravcom, najmä nie za škody spôsobené nesprávnym používaním, či skladovaním výrobku, nevhodnou manipuláciou, živelnou pohromou a za tovar používaný na iný účel ako je určený a pod.

Neposkytujeme záruku na nepatrné odchýlky výrobkov, ktoré neovplyvnia účel použitia (rozdiely v odtieňoch farby, výkvetvy, nerovnomerné vysychanie po daždi, a pod.).

2. Odstúpenie od zmluvy, vyššia moc, náhrada škody

Pri platbe za tovar pred dodávkou má predávajúci právo splniť dodávku v lehote do 15 dní po obdržaní peňažných prostriedkov, ak nie je dohodnutá dlhšia dodacia doba. Ak pre neodstraniteľné prekážky predávajúci túto lehotu nedodrží, má právo od zmluvy odstúpiť, čo okamžite kupujúcemu oznámi a bezodkladne mu vráti zaplatenú sumu.

Predávajúci nezodpovedá za nesplnenie povinnosti z uzatvorených kúpnych zmlúv podľa týchto Podmienok, ak sa tak stane z dôvodu nepredvídaných a neodvrátiťelných okolností, ktorým nemohol

predávajúci zabrániť.

Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za akékoľvek škody, najmä za škody následné alebo nepriame.

Kvalita výrobkov je daná normami, ktoré sú uvedené vo vyhlásení o zhode. Oprávnené reklamačné nároky kupujúceho budú riešené:

- náhradnou dodávkou tovaru
- poskytnutím zľavy
- dobropisom
- vrátením kúpnej ceny

3. Kompetencie, povinnosti a lehoty

Všetci pracovníci pobočiek sú povinní evidovať všetky reklamácie, sťažnosti alebo výhrady zákazníkov Stavebniny DEK s.r.o.

Na pobočkách je vedená evidencia „REKLAMÁCIÍ“, kde sa zakladá ku každému reklamačnému konaniu formulár „Zápis o reklamácií“ a všetky súvisiace prílohy. Každá reklamácia je zapísaná pod evidenčným číslom, ktoré sa automaticky vygeneruje po založení príslušnej reklamácie do centrálnej databázy reklamacii. Tak isto je povinný zamestnanec prijímajúci reklamáciu vydať kupujúcemu po splnení náležitostí potvrdenie o prijatí reklamácie a okamžite o reklamácií informovať príslušného riaditeľa pobočky, ktorý zabezpečí jej zákonné vyriešenie riadne a včas.

Po celú dobu reklamačného konania musia všetky originály príslušných písomných dokumentov, t.j. „Zápis o reklamácií“ a prílohy k tomuto dokumentu zostať v evidencii „REKLAMÁCIE“.

Za riadne vedenie systému reklamácií na každej pobočke zodpovedá riaditeľ pobočky.

V kompetencii riaditeľa pobočky je vyriešenie nasledovných typov reklamácií:

- množstevné vady
- doba dodania materiálu
- zámena materiálu

V kompetencii product manažera je vyriešenie nasledovných typov reklamácií:

- kvalitatívne zlyhanie materiálu
- ostatné reklamácie

Za deň zahájenia reklamačného konania je považovaný deň nasledujúci po uplatnení reklamácie. Celková dĺžka trvania reklamačného konania je maximálne 30 kalendárnych dní. Dňom ukončenia je deň, keď kupujúcemu je odovzdané alebo odoslané rozhodnutie o spôsobe vybavenia reklamácie.

Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z.

o ochrane spotrebiteľa má v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektom alternatívneho riešenia sporov. Návrh môže podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení sporov alebo prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na: http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.htm.

Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, ktorého hodnota presahuje 20 €, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej na diaľku. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže podľa §3 zákona č. 391/2015 Z.z. za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 € s DPH.

4. Všeobecné a záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúcich v oblasti reklamácií tovaru spoločnosti Stavebniny DEK s.r.o. vychádzajúc pritom z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.