

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI CS-BETON s.r.o.

Reklamační řád společnosti CS-BETON s.r.o., IČ: 47287586, se sídlem ve Velkých Žemosekách 184, PSČ 412 01 (dále jen "prodávající") stanovuje podmínky uplatnění práv z vadného plnění a vymezuje další práva a povinnosti při prodeji zboží obchodním partnerům prodávající, kteří v rámci obchodního styku s prodávající odebírají zboží na základě příslušných kupních smluv a vystupují v takových závazkových vztazích vylučně v pozici podnikatelů, tj. osob, které jednájí v rámci své vlastní obchodní nebo výrobní podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání (dále jen „kupující“).

Tento reklamační řád je nedílnou součástí kupní smlouvy uzavřené mezi prodávající a kupující a upravuje odpovědnost prodávající za vady zboží, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění a požadované náležitosti a postupy vedoucí k vyřízení reklamacce ze strany prodávající.

1. Osoba oprávněná reklamovat. Práva z odpovědnosti za vady je nutno uplatnit u toho právního subjektu, u kterého bylo zboží zakoupeno. U prodávající je možné uplatnit reklamaci pouze kupující, která zboží zakoupila přímo u prodávající a na jejíž jméno byl vystaven daňový doklad. Koncoví zákazníci musí svá práva uplatnit prostřednictvím svého smluvního partnera. Prosté přeposlání oznámení koncového zákazníka stranou kupující na vědomí straně prodávající není považováno za řádné uplatnění záručních práv.

2. Prohlídka věci kupujícím. Kupující prohlédne zboží co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na věci a přesvědčí se o jeho vlastnostech, provedení a množství. Kupující vykoná prohlídku osobně nebo třetí osobou. U prefabrikovaných dílců určených pro stavby RSD se příjemka provádí v souladu s TKP 18 (případně ZTKP) před expedicí ve výrobním závodě prodávající nebo na staveništi co nejdříve po dodání, a to vždy před jejich zabudováním.

3. Uplatnění práva z vadného plnění. Vady musejí být uplatněny písemně prostřednictvím obchodního oddělení výrobního závodu, kde bylo zboží dodáno či odkud bylo expedováno, a to bez zbytečného odkladu po jejich odhalení. Kupující se při reklamaci výrobků či zboží v záruční době musí prokázat daňovým dokladem a dodacím listem. Oznámení musí obsahovat: i) identifikaci zboží, tj. zejména štítek označující zboží, jeho kvalitativní třídu a datum výroby či štítek s čárovým kódem; ii) stručný popis pozorované vady a její rozsah včetně fotodokumentace.

Neúplné, nesrozumitelné, nepodložené oznámení či oznámení učiněné jinou osobou než kupující se nepovažuje za účinné uplatnění práva z vadného plnění.

4. Zjevné vady zboží. Reklamaci zjevných vad musí kupující uplatnit u prodávající do 3 dnů od dodání do místa určení, a to ještě před zapracováním výrobků do stavby či jejich jiným užitím. Tato lhůta je prekluzivní a v případě jejího marného uplynutí se má za to, že bylo zboží dodáno řádně bez zjevných vad. Kupující se při zjištění zjevných vad (opticky zjistitelných) a při uplatnění svých práv zavazuje postupovat takto:

- Při přijímce zboží v návaznosti na rozsah a závažnost zjevné vady zboží nepřevzeme. Tuto skutečnost s řádným zdůvodněním vyznačí do dodacího listu dodávky zboží.
- Při přijímce zboží poznačí zjištěné zjevné vady do dodacího listu dodávky zboží, uplatní písemnou reklamaci v nejkratší možné době, nejpozději však do 2 pracovních dnů od dodání zboží, a zboží převezme. Zboží ponechá v původním originálním balení do doby vyřešení reklamacce.

Zboží mající zjevné vady opticky zjistitelné, které však nemohly být zjištěny při přijímce vlivem balení zboží, nesmí být zabudováno a musí být ponecháno ve stavu, v jakém byla vada zjištěna. Takovéto vady je kupující povinna oznámit prodávající neproděně po zjištění. Oznámení v písemné formě je nezbytné doručit prodávající nejpozději do 48 hodin po zjištění. V případě zabudování takového zboží do stavby platí, že bylo zboží dodáno bez vad.

5. Skryté vady zboží je kupující povinna oznámit prodávající bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistila. Zboží ponechá na místě, kde vadu zjistila, do prohlídky prodávající.

6. Reklamační řízení. O přijetí řádně uplatněné reklamacce prodávající kupující písemně vyrozumí a bez zbytečného odkladu zahájí reklamační řízení, příp. upozorní oznamovatele na vady podání.

Je-li to pro posouzení reklamacce nutné, provede prodávající místní šetření, ze kterého vyhotoví reklamační zápis, který musí být podepsán též kupující. Kupující musí umožnit prodávající realizovat jakákoliv opatření vedoucí k získání podkladů pro řádné prošetření skryté vady (odběry vzorků, výtvy atd.).

Na základě posouzení reklamacce rozhodne prodávající o její

oprávněnosti, uznání nebo zamítnutí, a to nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení. Bude-li k posouzení oprávněnosti třeba provedení časově náročnějších úkonů, např. laboratorních zkoušek nebo součinnosti kupující či třetích osob, tato lhůta se přiměřeně prodlouží.

7. Odběry vzorků a zkoušky. Přijme-li prodávající či kupující (případně koncový zákazník) rozhodnutí provést zkoušky nebo umožní třetí osobě provádět zkoušky prokazující kvalitativní parametry prodávající prodávávaného zboží, je povinna přivzít druhou smluvní stranu s přiměřeným předstihem k účasti při odběru vzorků či celých výrobků. Nebude-li zkouška prováděna v certifikované laboratoři prodávající ve Velkých Žemosekách, musí mít prodávající zajištěn přístup svého zástupce do laboratoře provádějící zkoušky, aby mohla sledovat, zda průběh a provádění zkoušek je v souladu s platnými předpisy a zda výsledky zkoušek nejsou negativně ovlivněny postupy a okolnostmi, které v souladu s platnými předpisy a technickými zvyklostmi nejsou. Poruší-li kupující tuto povinnost, pak platí, že výsledek takové zkoušky není důkazním prostředkem pro případnou reklamaci. Náklady na sanaci či výměnu výrobků poškozených odběrem vzorků nese v případě neoprávněné reklamacce v plném rozsahu kupující.

U zkoušek vodotěsnosti trubních a šachtových systémů je kupující povinna zabezpečit přívazání prodávající ke zkoušce ve stadiu nezasypaných konstrukcí a výrobků, aby bylo možno identifikovat a eliminovat případné netěsnosti s minimálními náklady. Zvýšené náklady vzniklé nedodržením postupu popsávaného v předchozí větě nese v plném rozsahu kupující. Výrobce garantuje deklarované vlastnosti při doživotní metodu zkoušky dle prohlášení o vlastnostech.

8. Oprávněná reklamacce. V případě oprávněné reklamacce bude rozhodnutí dle předchozího bodu obsahovat i návrh řešení včetně časového odhadu realizace. Prodávající přijímá závazek odstranit bezplatně, řádně a včas oznámené vady zboží, a to podle svého rozhodnutí především opravou nebo výměnou. V případě zabudování zboží se zjevnou vadou se kupující zavazuje na své náklady zajistit pracovní přístup ke zboží, jeho demontáž a opětovnou instalaci nezbytnou k řádnému provedení opravy/výměny zboží. Provedení opravy či předáním bezvadného náhradního zboží jsou veškeré vzájemné nároky související s vadnou dodávkou upořádány. Přiměřená lhůta pro dodání náhradního zboží je 10 pracovních dnů od vydání rozhodnutí. Opravy budou provedeny v technologicke a stavebně přiměřených lhůtách. Odstoupit od smlouvy může odběratel pouze v případě, kdy prodávající oprávněnou reklamaci nevyřídí odstraněním vady, dodáním náhradního zboží či přiměřenou slevou.

Má-li zboží vady, zvláště pak skryté, které v době zjištění nezapřičinily ztrátu technických, bezpečnostních a funkčních vlastností zboží, a jeho výměna by vyžadovala náklady vyšší než 50 % kupní ceny zboží, akceptuje kupující právo prodávající nejprve poskytnout slevu z ceny zboží, vyjadřující snížení kvalitativních parametrů zboží, nebo realizovat adekvátní odbornou sanaci zboží nebo ponechat zboží v konstrukci a na náklady prodávající realizovat výměnu zboží v okamžiku, kdy v důsledku vady bude opotřebené zboží či ztráta funkčnosti zboží vyšší, než na jaké bylo zkoušeno a na jaké bylo vydáno prohlášení o shodě, ale to pouze nastane-li tato skutečnost v záruční době.

9. Součinnost kupující. V případě, že kupující neumožnila či jinak zabránila prodávající řešit vadu zboží či jeho možnou opravu, nebo bez vědomí a souhlasu prodávající vadu řešila jiným způsobem, zanikají tím záruky na zboží dané prodávající včetně její odpovědnosti z vad.

10. Zboží se slevou. Reklamaci nelze uplatnit na výrobky a zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

11. V případě, že kupující oznámí prodávající vady zboží a na zboží nejsou zjištěny žádné vady, za které by byla prodávající odpovědná, nahradí kupující prodávající náklady vzniklé v souvislosti s tímto oznámením.

12. Reklamování vad zboží nedává právo kupující neplnit platební podmínky, ke kterým se zavázala. Kupující také nemá právo neplnit z titulu vad zboží platební podmínky u dodaného zboží, kterého se uplatněná odpovědnost za vady netýká.

13. Výluky ze záruky. Nárok na uplatnění záruky nevznikne v případě:

- poškození zboží, jehož příčina spočívá přímo či nepřímo v selhání podloží či okolní konstrukce nebo v sedání či deformaci podloží, či působení tlaku rozpínajících se přiléhajících konstrukcí;

• poškození zboží z důvodu chybné montáže, pokládky, neodborného zacházení (vrtání, svévolné opravy, zatížení výrobku před dokončením montáže);

• destrukce či popraskání tvarovek v důsledku použití nevhodného výplňového betonu, nedodržení dilatací či zalévání několika řad najednou;

• vady a netěsnosti kanalizačních prvků, které nebyly před zásypem kanalizace odzkoušeny tlakovou nebo obdobně prokazatelnou zkouškou;

• znečištění či odření zboží. Betonové výrobky jsou odolné proti obrusu, používáním se povrch dlažby opticky sjednotí;

• poškození zboží způsobené mechanickými či chemickými vlivy (zejména používáním nevhodného chemického posypového materiálu - posypové soli na bázi jiné než NaCl mohou zásadním způsobem narušit betonové konstrukce);

• změn povrchu způsobených povětrnostními vlivy, které nezhoršují užité vlastnosti zboží;

• estetických vad zboží na ryze funkčních výrobcích určených pro zabudování do země, a to včetně pohledových částí těchto výrobků (program Dopravní infrastruktura);

• drobných barevných odlišností v odstínu povrchové barevnosti zboží, neboť je důsledkem užívání přírodních materiálů (pisky, šterkopisky, cement) nebo vlivem plnění různých objednávek či doobjednávek s větším časovým odstupem jejich realizace prodávající;

• barevného provedení COLORMIX, NATURCOLOR, WOODLINE a MINERAL, kdy je nutno probarvení posuzovat na celé vydlážděné ploše, nikoliv na jednotlivých kamenech;

• výskytu složek cementu na povrchových plochách zboží. Jedná se o nepravdivelný bílý povlak povrchu zboží, který nemá žádný vliv na kvalitu a užité vlastnosti zboží a zmizí účinkem působení povětrnostních vlivů;

• vady vzniklé při přepravě způsobené nedostatečným připevněním/kurlováním či v rámci vykládky;

• poškození vnějšími vlivy zejména (nikoliv však vylučně) zemětřesením, povodní, zaplavením, požárem, krupobitím, explozemi, pádem letících těles, sesuvem půdy, lavinou, zřícením skal a dalších poškození způsobených vyšší mocí.

• výskytu tzv. kraláže (mikrotrhlin). Na povrchu betonových produktů se mohou v průběhu životnosti vyskytnout povrchové mikrotrhlinky, které jsou patrné zejména po dešti. Tyto mikrotrhlinky nemají vliv na technické vlastnosti, neovlivňují mechanicko-fyzikální vlastnosti produktů, neovlivňují jejich životnost ani funkci.

14. Uzavře-li prodávající kupní smlouvu přímo se spotřebitelem, nepřihlíží se v případě reklamacce zboží k těm ustanovením reklamačního řádu, která jsou v rozporu s ustanovením zákona, od kterých se nelze odchýlit v neprospekch spotřebitele.

15. Reklamační řád v tomto znění nabyl účinnosti dnem 1. 1. 2021 a nahrazuje všechna předchozí znění reklamačních řádů a jakýchkoliv dalších dokumentů doposud užívaných mezi prodávající a kupující v souvislosti s uplatňováním vad z vadného plnění a záruky za jakost.

Reklamační řád je k dispozici v sídle prodávající či na www.csbeton.cz nebo www.csbetonprefa.cz. Prodávající si vyhrajuje právo změny tohoto reklamačního řádu.