

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Na střešní krytinu vyráběnou z pozinkovaných plechů s organickým povlakem

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

Tento reklamační řád upravuje a specifikuje některé situace při uplatnění práv Kupujícího z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady a dále vad z titulu poskytnuté záruky. Ujednání tohoto reklamačního řádu se uplatní pouze v případě, že okolnosti nejsou upravené ve Všeobecných obchodních podmínkách Prodávajícího. Všeobecné obchodní podmínky Prodávajícího mají přednost před tímto reklamačním řádem.

Pod pojmem reklamace je pak v dalším myšlen postup uplatnění práva z odpovědnosti za vady zboží, pokud je dále uvedené, že se jedná o práva z titulu záruky, uplatní se tyto ujednání pouze na to zboží, na které Kupující obdržel od Prodávajícího záruční list, resp. jiné prohlášení o udělení záruky.

Článek I

Základné podmínky reklamace

Odst. 1: Vada zboží je zhoršená vlastnost zboží proti uvedeným vlastnostem a technickým parametrům. Vadou je také dodání jiného než požadovaného množství nebo dodání jiného druhu tovaru, než požadovaného. Vadou není běžné opotřebení zboží vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat změnu (vlastností) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho nesprávného používání, špatné manipulaci nebo nedodržením technologických pokynů výrobce při jejich aplikaci a skladování. Prodávající neodpovídá za poškození zboží mimořádnými vnějšími činiteli.

Odst. 2: Pokud se vyskytne chyba na zakoupeném zboží v záruční době, má kupující právo tuto vadu uplatnit. Pokud kupující uplatní právo z odpovědnosti za vadu prodávajícího zboží řádně a včas, tedy tak, jak je vymezeno v čl. 2 odst. 8 Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího, odpovědný pracovník je povinný o reklamaci vydat závazné vyjádření nejpozději do 30 dnů s technickým a časovým návrhem řešení reklamačního případu. Do této doby se však nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení závady.

Odst. 3: Reklamace, včetně odstranění závady bude vyřízená bez zbytečného odkladu.

Odst. 4: Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. obdobím, po které by při správném použití, včetně údržby, bylo možné zboží vzhledem k jeho vlastnostem užívat k danému účelu.

Odst. 5: Prodávající neodpovídá za vady zboží, které nesplňují parametry příslušných technických norem, pokud z těchto důvodů byla poskytnutá sleva z kupní ceny.

Článek II

Místo a způsob uplatnění reklamace

Odst. 1: V zájmu urychleného vyřízení je účelné uplatnit reklamaci v provozovně, kde bylo zboží zakoupené. To nevylučuje možnost uplatnit reklamaci na jakémkoliv provozovně MASLEN CZ s.r.o., nebo přímo v sídle společnosti. Kupující uplatňuje reklamaci písemně, popřípadě osobně. Nákup reklamovaného zboží prokazuje nákupním dokladem a výrobním štítkem (resp. částí obalu s identifikačními údaji zboží) nebo záručním listem. Bez předložení nákupního dokladu o prodeji zboží zahájí prodávající reklamační řízení pouze v případě, že kupující jiným, věrohodným způsobem prokáže oprávněnost svého nároku. Reklamace bude dále obsahovat identifikaci zboží, popis závad nebo přesné určení jak se závada projevuje a chybné množství. Nedodržení

uvedeného postupu reklamace má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vady zboží. Nejasné a sporné otázky budou řešené na obchodně-technickém oddělení výrobního závodu.

Odst. 2: Prodávající má právo kdykoliv před uznáním reklamace vykonat obhlídku reklamovaného zboží. Proto je kupující povinný uložit vadné výrobky odděleně až do vyřízení reklamace. Vedoucí prodejny nebo jiný odpovědný pracovník je povinný vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy uplatnil právo z odpovědnosti za vadu, jako i o provedení opravy a době jejího trvání.

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

Článek III

Odstranitelné a neodstranitelné vady

Odst. 1: Za odstranitelné vady se považují takové vady, které je možné odstranit při zachování funkce a kvality zboží.

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

Odst. 3: O provedení opravy rozhodne prodávající a určí termín opravy.

Odst. 4: Pokud se vyskytne odstranitelná vada na zboží, který ještě nebylo použité, může kupující požadovat její bezplatné, včasné a řádné odstranění.

Odst. 5: V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání věci (např. estetické nedostatky), má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru závady, stupni a způsobu opotřebení zboží, období jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

Článek V

Reklamace nezahrnuje:

- rovnoměrnou změnu barevného odstínu, vyblednutí barvy povlaku, změny barvy povlaku zapříčiněné prachem, změny lesku povlaku,
- odchylky barevného odstínu u zboží, které není vyrobené ze svitku z jedné šarže nátěrové hmoty v jedné výrobní dávce,
- výrobky, které byli v kontaktu se zkorodovanými předměty, agresivními chemickými prostředky, prvky vyrobenými z mědi a kapalinami vytékajícími z měděných trubek jako i poškození, které jsou výsledkem vyšší moci,
- výrobky instalované ve vysoce korozivním nebo jiném ovzduší se silným chemickým působením (např. v ovzduší s vysokým obsahem solí, v trvalém kontaktu s vodou, cementem a betonem, s žiravinami, dýmem, popelem, zvířecími výkaly), které může mít vliv na povrch materiálu,
- plechový materiál nesmí být v přímém kontaktu s výrobky na báze silikátů nebo s cementovými výrobky,
- poškození zapříčiněné při kontaktu s čerstvou zeminou a cementem,
- koroze na řezných a střižných hranách a dodatečně vytvořených otvorech, které nebyli náležitě ošetřené ochranným nátěrem a vady způsobené řezáním plechu nástroji způsobujícími termický efekt,
- koroze na poškrabaných místech, vzniknutých při montáži neodstraněním kovových pilin přenášených obuví,
- koroze vytvořené na místech netěsnosti skutkových spojů,
- koroze škrábanců, které nebyli včas a dostatečně ošetřené,
- koroze na spodní straně plechů s organickými povlaky,

- koroze vytvořené zkorodováním třísek vzniknutých při vrtání, stříhání, neodstraněním kovových úlomků a jiných zvyšků,
- poškození povlaku zapříčiněné povětrnostními podmínkami nebo přírodními úkazy (zemětřesení, požáre, povodně, krupobití, prudké lijáky, větrné smrště a pod), vandalizmem, válkami, nepokoji a teroristickými činy,
- poškození a koroze povlaku vyplývající z nesprávného skladování plechů,
- chyby způsobené nashromážděním nečistot a různých předmětů, které se neodstranili při pravidelné roční údržbě,
- po dokončení montáže v co nejkratším čase odstranit ochrannou fólii z výrobků.

Článek VI

Uplatnění záruky:

- záruka počíná plynout dnem převzetí výrobků, podle data prodejného dokladu,
- vady musí být oznámené ihned po jejich zjištění a reklamace musí být doručena písemně do 15 dnů od zjištění vady. Reklamační řízení začíná plynout dnem doručení písemné reklamace, včetně popisu vadného zboží do sídla společnosti Maslen CZ s.r.o., nebo na kteroukoliv jeho provozovnu,
- plochu krytin, na kterých byli uznané poškození, výrobce nahradí novou krytinou, nebo nahradí náklady na renovaci zboží. Výrobcevi příslouchá právo výběru jednoho z uvedených způsobů řešení reklamace. Výrobce však nenahradí nepřímé škody a náklady spojené s řešením předmětu reklamace.
- odpovědnost výrobce je limitována kupní cenou zboží uvedenou na daňovém dokladu,
- po ukončení záruční doby se oznámení vad nepovažují za reklamaci.

Reklamační řád bol vypracovaný ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

V Brně dne _____ 2021

.....
MASLEN CZ s r.o.