

MALÝ PRŮVODCE REKLAMAČNÍM ŘÁDEM

Jak reklamacím předejít

- seznámit se s vlastnostmi a charakteristikou výrobků PRESBETON® (např. prohlášení o shodě, vlastnostech), podmínkami užití (pracovní postupy), podmínkami prodeje (všeobecné obchodní podmínky) a dalšími doklady ke zboží (např. www.presbeton.cz/poradna/co-je-dulezite-vedet www.presbeton.cz/ke-stazeni/informacni-materialy)
- osobně zboží prohlédnout, neboť vyobrazení (v propagačních materiálech / int. stránkách) je závislé na použitých technických prostředcích, pouze informativní a nelze je považovat za předlohy či vzorky
- věnovat pozornost objednavce, protože i průmyslově vyráběné produkty se mohou (v závislosti na vstupní surovině a technologii) mírně barevně odlišovat; proto doporučujeme objednávané množství vztahovat k odběru ucelených výrobních šarží a ne po etapách – předejete tím riziku drobných barevných diferencí, které sice ve smyslu norem vadami nejsou, ale mohou ovlivnit celkový estetický dojem
- zkontrolovat stav zboží při převzetí a rozdíly v dodávce vyznačit na dodacím listu
- vadné zboží nepřebírat

Co je nutné

- uschovat doklad o koupi zboží (fakturu, dodací list, záruční list)
- reklamovat v místě zakoupení u prodejce
- reklamovat zboží před zabudováním (zejm. do stavby) či užitím (pozměněním) a v tomto stavu zboží ponechat do vyřízení reklamace.

Jak postupovat při dodávce zboží

Při koupi a převzetí zboží je třeba:

- dodávku zkontrolovat (zejm. množství, druh, stav, barvu, provedení zboží, balení a doklady ke zboží)
- zboží pečlivě prohlédnout a ověřit shodu s požadovaným / objednaným
- vadné zboží nepřebírat
neboť převzetím zboží se potvrzuje kompletní dodané zboží (množství, jakost, provedení, stav), vhodnost zboží pro zamýšlené užití, převzetí všech dokladů ke zboží, vhodnost obalů a zajištění zboží pro přepravu a manipulaci.

Zjevné rozdíly mezi dodacím listem a dodaným zbožím (zejm. v druhu, kvalitě, množství), vadné vyplněný dodací list (specifikace zboží) anebo zjevné vady zboží je třeba reklamovat ihned a vyznačit na dodacím listu / faktuře.

Ostatní vady zboží se reklamují písemně do tří dnů od převzetí.

Jaké jsou doklady k reklamaci

Se zbožím zákazník přebírá další doklady, především **daňový doklad, dodací list, záruční list**; převzetí zboží a souhlas s obchodními / záručními podmínkami potvrzuje na dodacím listu. Veškeré ostatní doklady ke zboží jsou přístupné (www.presbeton.cz/www.presbeton.sk); k dispozici i na provozovnách PRESBETON (www.presbeton.cz/prodejci/vyrobní-a-prodejní-zavody) nebo u prodejců.

Jaké jsou podmínky reklamace

Jakékoli vady se reklamují před zabudováním (zejm. do stavby) či užitím (spotřebováním, pozměněním) zboží; v původním stavu je třeba zboží ponechat do uplynutí reklamační lhůty neboť užitím zboží se má za to, že dodané zboží bylo bez vad.

Kde reklamovat zboží PRESBETON®

- v místě zakoupení (u prodejce)
- DOPORUČUJEME informativně zaslat reklamaci elektronickou poštou i výrobcí; vyřízení tím urychlíte

(reklamace@presbeton.cz, reklamace@presbeton.sk viz www.presbeton.cz/kontakty)

Jak reklamovat zboží PRESBETON®

- ponechat zboží v původním stavu
- předat písemnou reklamaci prodejci (prodejce je povinen převzetí potvrdit nebo vystavit potvrzení o přijetí reklamace)

Co by měla reklamace obsahovat

- označení dodávky zboží (číslo faktury nebo dodacího listu)
- popis vad
- požadavek zákazníka – uplatnění práva z vadného plnění (např. náhradní zboží, sleva z ceny apod.)
- kontaktní spojení, adresu, jméno a podpis zákazníka

Jaké jsou pro vyřízení reklamace lhůty

Ze zákona:

- ihned – při zjevných a nesporných vadách
- do 3 pracovních dnů – v případě nutnosti posouzení vady (do třídní lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady)
- do 30 dnů

přičemž lhůty pro vyřízení reklamace počínají dnem následujícím po předání reklamace prodejci zboží.

JE VŠAK TŘEBA počítat se zájmem výrobce na osobním POSOUZENÍ VADY technikem do 30 DNÍ, neboť z dosavadních zkušeností je zřejmé, že osobní návštěva i doporučení techniků výrobce jsou pro spotřebitele přínosné, přispívají k eliminaci dalších škod (např. nesprávnou pokládkou) i spokojenosti zákazníků.

Jaká jsou práva z důvodné reklamace

- výměna vadné části dodávky (cenové rozdíly jdou k tíži prodávajícího) v místě dodávky
- sleva z ceny příp. odstoupení od kupní smlouvy

Jaké jsou důvody odstoupení od smlouvy

Obecně

- pokud nebude (potvrzenou objednávkou, smlouvou) objednané zboží v místě dodávky/objednaném množství připraveno k převzetí ani po uplynutí 10 pracovních dnů od potvrzeného termínu dodávky
- větší výskyt vad:
 - třetí oprávněná / uznaná reklamace stejné vady
 - čtvrtá oprávněná / uznaná reklamace různých vad
 - oprávněná / uznaná reklamace 3 podstatných vad na věci zároveň
- déle jak 10-ti denní prodloužení s náhradní dodávkou po uplynutí dodací lhůty náhradní dodávkou

Zvlášť pro fyzické osoby – spotřebitele

- nevyřízení reklamace prodávajícím do 30 dnů

Ani spotřebitel nemůže po uplynutí 5 pracovních dnů od potvrzení objednávky odstoupit:

- u zboží ze zakázkové výroby
- u standardně nabízeného zboží, které je dále na přání spotřebitele upraveno

Tento přehled reklamačního řádu obsahuje základní informace, bližší úprava je obsažena v podrobném reklamačním řádu PRESBETON®, ceníku (jehož součástí jsou všeobecné obchodní podmínky a informace pro spotřebitele) a dalších obchodních a technických listinách PRESBETON® (<http://www.presbeton.cz/ke-stazeni>). Věříme však, že se zbožím PRESBETON® budete spokojeni a nebudete muset studovat podrobný reklamační řád.