

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“) ve znění pozdějších předpisů.
- 1.2 Reklamační řád se užije na prodej zboží (betonových směsí a dalších speciálních produktů) a případně služeb (např. čerpání betonu), je-li kupujícím spotřebitel ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) ZOS. Kde se dále hovoří o zboží, použijí se daná ustanovení přiměřeně i na služby.
- 1.3 Reklamační řád upravuje podmínky a postup při uplatnění vad zboží či služeb kupujícím, jakož i způsob vyřízení reklamace zboží či služeb.
- 1.4 Prodávající upozorňuje, že beton a další speciální produkty, které prodává, jsou produkty určené ke zpracování v omezeném čase (zpravidla 90 minut od namíchání, není-li doba zpracovatelnosti u speciálního produktu jiná) a po uplynutí tohoto času zpracovatelnost ztrácí. Vzhledem k povaze zboží (a poskytovaných služeb s ním souvisejících) mohou být fakticky vyloučena některá práva kupujícího z vad, zejm. právo na opravu či výměnu části zboží.

2. Práva z vad

- 2.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,
 - a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 2.2 Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
- 2.3 Kupující může požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
- 2.4 Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
- 2.5 Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 2.6 Kupujícímu práva z vad nenáleží zejména tehdy, jestliže jde o vadu:
 - a) kterou způsobil kupující;
 - b) vzniklou v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího;
 - c) spočívající v opotřebení zboží způsobeného jeho obvyklým užíváním;
 - d) vzniklou v důsledku nezajištění včasného převzetí zboží kupujícím v místě plnění, stejně jako jeho bezprostředního a kvalitního uložení, zpracování a ošetření;
 - e) vzniklou v důsledku zásahu do zboží např. přidáním vody, přísad, příměsí, vláken nebo jakéhokoliv materiálu, který změní složení a tím i vlastnosti vyrobeného zboží;

- f) výrobku z betonové směsi a nikoliv o vady betonové směsi samotné, je-li zbožím betonová směs.

3. Lhůta k uplatnění a uplatnění reklamace

- 3.1** Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději však v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.
- 3.2** Pokud kupující shledá na zboží vadu, je oprávněn uplatnit vůči prodávajícímu právo z vady (dále jen „reklamace“) v kterékoli provozovně nebo sídle prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb. O uplatnění reklamace vydá prodávající kupujícímu písemné potvrzení.
- 3.3** Při reklamaci musí kupující vhodnými prostředky prokázat, že vadné zboží zakoupil u prodávajícího a doložit, kdy se tak stalo.
- 3.4** V oznámení vady musí kupující přesně popsat vady, případně uvést, jak se projevují. Při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po jejím oznámení sdělí kupující prodávajícímu, jaké právo z vad si zvolil. Právo musí být zvoleno s přihlédnutím k povaze zboží dle čl. 1 odst. 1.4.

4. Vyřízení reklamace a lhůty k vyřízení

- 4.1** O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající ihned, ve složitých případech do tří dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
- 4.2** Reklamaci (včetně odstranění vady) vyřídí prodávající bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se kupující a prodávající písemně nedohodnou na delší lhůtě.
- 4.3** Lhůta dle předchozího odstavce počne běžet až ode dne, kdy bylo reklamované zboží předloženo. Nelze-li zboží vzhledem k jeho povaze předložit prodávajícímu, běží lhůta dle předchozího odstavce ode dne, kdy byla prodávajícímu poprvé umožněna prohlídka zboží na místě, kde se nachází.
- 4.4** Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu součinnost potřebnou pro řádné vyřízení reklamace. Kupující zejména umožní prodávajícímu prohlídku reklamovaného zboží s možností odebrání vzorků.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1** Kupujícímu náleží v případě oprávněné reklamace náhrada účelně vynaložených nákladů vzniklých v souvislosti s reklamací, uplatní-li toto právo do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je nutné vytknout vadu.
- 5.2** Je-li kupujícím spotřebitel, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Subjektem mimosoudního řešení takového spotřebitelského sporu je Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 5.3** Tento Reklamační řád je platný od 1.11.2017.