

REKLAMAČNÝ PORIADOK CITY STONE DESIGN s.r.o.

platný od 1.3.2019

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na výrobky zakúpené v spoločnosti CITY STONE DESIGN s.r.o., so sídlom na adrese: areál IN VEST 1179, 927 03 Šaľa.

Všetky výrobky zakúpené v spoločnosti CITY STONE DESIGN s.r.o., sú odovzdané odberateľovi s daňovým dokladom, kópiou dodacieho listu a záručným listom. Uvedené doklady je povinný odovzdávať aj predajca svojim konečným zákazníkom.

Záručné podmienky pre tovar dodávaný zmluvným partnerom:

1, Odberateľ je povinný pri používaní našich výrobkov, obzvlášť pri ich ukladaní, dodržiavať odporúčania výrobcu, ktoré sú uvedené v dokumentoch „Hlavné zásady pri ukladaní dlažby“ ako aj „Hlavné zásady pri prácach s plotovými tvárniciami“. Tieto návody sú k dispozícii na internetovej stránke našej spoločnosti, www.citystonedesign.sk. Odberateľ podpisom na kópiu dodacieho listu potvrdí, že je oboznámený s obsahom týchto návodov ako aj s obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom.

2, K účinnému uplatneniu práv z chybnéj dodávky, tzn. z chýb dodaného tovaru (ďalej len „reklamácia“) je treba, aby odberateľ v záručnej dobe a bezodkladne hneď potom čo „vadu tovaru“ zistil, oznámil písomne prípadne mailom predávajúcemu zistené vady a dostatočne podrobne popísal, ako sa tieto vady prejavujú. Formulár „Reklamačný protokol“ je k dispozícii na web stránke spoločnosti.

3, Predávajúci bude kontaktovať odberateľa do 5-tich pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie.

4, Po uplatnení reklamácie si predávajúci vyhradzuje právo osobne posúdiť vady výrobku, najneskôr do 30-tich dní od prijatia reklamácie. Kupujúci je do toho času povinný reklamovaný výrobok v danom stave na svoje náklady vhodne a oddelene uložiť, zaistiť a chrániť ho pred poškodením, znehodnotením či zničením. Strany si stanovujú primeranú lehotu pre náhradné plnenie predávajúceho, najmenej však 10 pracovných dní od posúdenia reklamácie podľa tohto bodu.

5. Pre prípad oprávnenosti reklamácie sa strany v súlade s ust. § 436 a 437 Obchodného zákonníka dohodli na tomto vybavení reklamácie:

Ak ide o vadu odstrániteľnú, má kupujúci nárok na bezplatné odstránenie vady, prípadne zľavu z kúpnej ceny, ak sa jedná o vadu, ktorá nebráni použitiu výrobku k pôvodnému účelu a kupujúci s týmto riešením súhlasí. Zľava sa stanoví podľa rozsahu poškodenia výrobkov. Pokiaľ by vada bránila pôvodnému použitiu výrobku, má kupujúci nárok na bezplatnú výmenu výrobku.

Výmena výrobku (alebo jeho časti) sa uskutoční v mieste dodávky, kde predávajúci odovzdá kupujúcemu bezchybný výrobok. Cenové rozdiely výrobku reklamovaného a poskytnutého idú na úkor predávajúceho. Týmto sú všetky vzájomné nároky súvisiace s vadným výrobkom urovnané. Reklamácia jednotlivých výrobkov neoprávňuje k reklamáci celých dodávok.

6, Pokiaľ nebude medzi odberateľom a predávajúcim dohodnuté inak a pokiaľ nestanovuje inak tento „Reklamačný poriadok“, postupuje sa pri vybavovaní reklamácie podľa platných VODP, v ktorých je obsiahnuté aj písomné vyhlásenie o záruke.

7, Na zjavné vady nepaletovaných a nezabalených výrobkov poskytuje predávajúci záruku do okamihu prevzatia kupujúcim, pri paletovaných a zabalených výrobkoch do 15 dní od prevzatia kupujúcim. Na skryté vady poskytuje predávajúci záruku 24 mesiacov od dátumu výroby, pokiaľ nie je v kúpnej zmluve uvedené inak. Lehoty sú prekluzívne. Za zjavnú vadu sa považuje nedodržanie príslušných noriem, dokumentácie a zmluvných podmienok vo vzhľade, rozmeroch, mechanickom poškodení, kompletnosti a množstva výrobkov.

8, Zjavné vady nepaletovaných a nezabalených výrobkov je kupujúci povinný písomne reklamovať najneskôr pri prevzatí a to ich vyznačením na dodacom liste. Zjavné vady paletovaných a zabalených výrobkov a skryté vady výrobkov je kupujúci povinný písomne reklamovať pred zabudovaním alebo použitím výrobku (predovšetkým do stavby), najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

9, V prípade uznanej reklamácie tovaru je kupujúci povinný predložiť:

- Faktúru, pokladničný doklad s vyznačeným dátumom predaja reklamovaného tovaru.
- Dodací list s vyznačeným dátumom prevzatia reklamovaného tovaru.
- Ak kupujúci disponuje so záručným listom, predloží aj záručný list k reklamovanému výrobku.
- Pri výmene tovaru postupovať systémom ks za ks vrátane dokladov a obalov.

V prípade že nebudú podmienky kupujúcim splnené, nejedná sa o kvalifikovanú reklamáciu, teda bude sa na ňu prihliadať, ako keby ani nebola.

10, Poškodený tovar do 2 % z celkového množstva príslušnej dodávky tovaru predávajúci nemusí považovať za dôvod na reklamáciu. Ak je reklamovaný tovar zaznamenaný na dodacom liste, predávajúci hradí spravidla to množstvo, ktoré presahuje 2 percentá.

11, Pre potreby reklamačného konania je nevyhnutné z každej reklamovanej palety dodávky tovaru priložiť výrobný štítok. V opačnom prípade nebude môcť byť reklamácia správne prešetrená a uznaná.

12, Predávajúci neposkytuje záruku na nepatrné odchýlky výrobkov od vzoriek a prospektov, ktoré boli predložené pri ponuke a nemajú vplyv na účel použitia. Napr. rozdiely v odtieňoch farby, výkvet, nerovnomerné vysychanie po daždi, nalomené a odštiepené hrany a rohy u rustikálnych dlažieb, atď..

13, Za iné vady vecného či právneho charakteru predávajúci nezodpovedá. Akékoľvek nároky na náhradu škody môžu byť uplatnené v zmysle príslušných ustanovení Obchodného zákonníka, prípadne Občianskeho zákonníka.

14, Kupujúci nemá právo z dôvodu reklamácie chýb tovaru, alebo uplatnenia nároku na náhradu škody, odkladať platby v rámci dohodnutých platobných podmienok v kúpnej zmluve, alebo si započítavať vzájomné nároky z akýchkoľvek obchodných vzťahov s predávajúcim.

15. Predpokladom pre každé poskytnutie záruky je plnenie zmluvných povinností kupujúceho.

16. Za už zabudovaný tovar do stavby zodpovedá v zmysle §47 Stavebného zákona zhotoviteľ (dodávateľ stavby).

17. Uzaná reklamácia bude kupujúcemu riešená výlučne zľavou, formou finančného dobropisu, ktorým budú pokryté uznané nároky kupujúceho.

18. Reklamácia spotrebiteľa sa riadi najmä zákonom o ochrane spotrebiteľa a občianskym zákonníkom, pričom tento reklamačný poriadok sa použije primerane.

19. Osobou oprávnenou CITY STONE DESIGN na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“) podľa § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je Ing. Peter Perina - technológ výroby, ak CITY STONE DESIGN neurčí na vykonanie záručnej opravy inú osobu.

20. Tento reklamačný poriadok je platný od 1/3/2019 do odvolania.

Záruka sa nevzťahuje:

- Na chyby vzniknuté v dôsledku neprimeraného alebo chybného použitia, neodbornej manipulácie s výrobkom, mechanickým poškodením a na chyby spôsobené kupujúcim alebo treťou osobou.
- Na chyby vzniknuté nedodržaním zásad ukladania, zlyhaním podlažia alebo spodnej konštrukcie (zemného telesa), prípadne sadaním či deformáciou podlažia.
- Na drobné odlišnosti v odtieňoch farby dodávaného tovaru. Farebné prevedenie Colormix je treba posudzovať na celej vydláždenej ploche. Nie je možné posudzovať iba jednotlivé prvky. (Viac v „Ukladanie dlažieb v prevedení Colormix“).
- Záruka sa nevzťahuje na odchýlku vo farebnom odtieni tovaru vzhľadom k tomu, že betón, z ktorého je tovar vyrobený, sa skladá z čistých prírodných materiálov – piesok, štrk, cement a voda. V súvislosti s faktormi, pôsobiacimi behom výroby a skladovania takýchto výrobkov, môže v ojedinelých prípadoch dôjsť ku kolísaniu farebných odtieňov a k vzniku tzv. výkvetov, t. j. vystúpeniu voľného vápna, obsiahnutého v cemente na povrch tovaru (t.j. vystúpenie voľného vápna, obsiahnutého v cemente na povrch tovaru), alebo železitý výkvet (t.j. vystúpenie zlúčenín pyritu z použitých pieskov a štrkov na povrch tovaru). Zabrániť vzniku drobných farebných odtieňov a vápenných výkvetov v súhrne pôsobenia všetkých negatívnych vplyvov je aj napriek použitiu najpokrokovejších chemických prísad technologicky nemožné. Farebné rozdiely a výkvety môžu byť rôznej intenzity, v žiadnom prípade však nemajú žiadny vplyv na akosť - kvalitu a úžitkové vlastnosti tovaru a preto ich nemožno považovať za vadu. Výskyt jednofarebných prvkov v rámci farebného prevedenia colormix nie je chybou kvality a na takéto prípady sa záruka nevzťahuje. Pri odbornom posúdení sa povolené odchýlky budú riadiť normami STN EN 1338, STN EN 1339, STN EN 1340.
- Na chyby vzniknuté znečistením povrchu dlažby hlavne zeminou, ílmi, maltovinami, tmelmi, ropnými produktmi atď..
- Na chyby vzniknuté použitím dezinfekčných prípravkov na báze zlúčenín chlóru a inými chemickými látkami, ktoré nie sú určené na ošetrovanie betónových výrobkov.
- Na chyby vzniknuté pri preprave, napr. v prípade nedostatočného gurtňovania paliet.
- Na chyby spôsobené vápenným výkvetom, (tzn. vystúpenie voľného vápna, obsiahnutého v cemente na povrch tovaru) alebo železitý výkvet, (tzn. vystúpenie zlúčenín pyritu z použitých pieskov a štrkov na povrch tovaru). V súvislosti s faktormi pôsobiacimi behom výroby a skladovania výrobkov, môže v ojedinelých prípadoch dôjsť ku kolísaniu farebných odtieňov a k vzniku tzv. výkvetov, t. j. vystúpeniu voľného vápna obsiahnutého v cemente na povrch výrobku. Zabrániť vzniku drobných farebných odtieňov a vápenných výkvetov v súhrne pôsobenia všetkých negatívnych vplyvov, je za použitia najpokrokovejších chemických prísad technologicky nemožné.
- Na drobné odtlačky sieťky použitej na oddelenie jednotlivých vrstiev.
- Na chyby spôsobené nedodržaním najvyššej prípustnej dávky chemických rozmrazovacích látok pri zimnej údržbe.

- CITY STONE DESIGN s.r.o. neposkytuje záruku na nepatrné (povolené) odchýlky výrobkov od vzoriek a prospektov, ktoré boli predložené pri ponuke a nemajú vplyv na účel použitia, rozdiely v odtieňoch farby, výkvety, nerovnomerné vysychanie po daždi, nalomené a odštiepené hrany a rohy u rustikálnych dlažieb a plotových prvkov, ktoré nepodliehajú žiadnym ani európskym normám a sú definované iba výrobcom. CITY STONE DESIGN s.r.o. stanovil internou normou povolené odchýlky, kde pre dlažby a výrobky opracované technológiou softantikovania sú povolené hodnoty 0-8 mm a pre plotové prvky opracované otíkaním sú povolené hodnoty vo všetkých smeroch 0-30 mm. Tieto povolené odchýlky sa nepovažujú za vadu výrobku.

Poučenie:

- Vápenné výkvety sú prirodzeným a dočasným javom pri zretí betónu a nie sú dôvodom na reklamáciu.
- Vzhľadom k čistému prírodnému pôvodu základných vstupných surovín pre výrobu sa môžu na betónových výrobkoch vyskytnúť lokálne železité výkvety, ktoré nie sú vadou výrobku a s ohľadom na svoj pôvod nemôžu byť dôvodom k reklamacii.
- K odreninám povrchu dlažieb môže dochádzať pri doprave a manipulácii. Dlažobné prvky sú dimenzované na pôsobenie obrúsenia po celý čas svojej životnosti. Po zapieskovaní a v priebehu užívania plochy dôjde k optickému zjednoteniu povrchu a ustúpeniu odrenín.
- Pri používaní výrobku v priebehu jeho životnosti dochádza vplyvom prevádzky a pôsobením poveternostných vplyvov k oderu povrchu výrobku, čo je prirodzenou známkou bežného opotrebenia. Nejde o chybu.
- Plné zaťaženie dlažby je možné po 28 dňoch od dátumu výroby.
- na povrchu betónových výrobkov sa môžu objavovať mikrotrhlínky (tzv.krakeláž), ktoré sú opticky zjavné hlavne na mokrom povrchu. Tento jav, nemá vplyv na deklarované parametre výrobkov a neovplyvňuje funkciu a ani životnosť a teda nemôže byť dôvodom na reklamáciu.
- Pri zimnom ošetrovaní povrchu dlažobných prvkov, chemickými rozmrazovacími látkami musí byť ich spôsob a rozsah použitia v súlade so zákonom o pozemných komunikáciách.
- Farebné odtiene výrobkov sú ovplyvňované vstupnými surovinami, ktoré sú čisto prírodného charakteru, a procesom zretia, farebným odlišnostiam sa tak nedá nikdy úplne zabrániť. Pre potlačenie tohto javu je vhodné odoberať dlažobné dosky a kamene z viacerých palet naraz, aby sa tak predišlo prípadnému kontrastu farebných rozdielov.
- Betónové výrobky v prevedení colormix je pre žiadaný výsledný vzhľad nutné rozoberať výrobky z rôznych miest jednotlivých palet (odporúčame min. z troch palet súčasne!); nedodržaním tohto postupu (pri postupnom odoberaní dlažobných kameňov za sebou, tak ako sú uložené vo vrstvách na palete) môžu vznikať nežiaduce farebné hniezda.

- Výskyt jednofarebných prvkov v rámci farebného prevedenia colormix nie je chybou kvality, a teda nemôže byť dôvodom reklamácie.
- Betónové výrobky sú vyrábané z betónových zmesí zložených z prírodných materiálov, ktoré, rovnako ako betón počas svojej životnosti prechádzajú prirodzenými zmenami spôsobenými poveternostnými vplyvmi. Tieto vplyvy spôsobujú zmeny farebnosti betónových výrobkov, ktorým sa nedá zabrániť, a teda nemôžu byť dôvodom reklamácie výrobku. Farebnosť betónových výrobkov je prirodzene ovplyvnená aj bežnými nečistotami vonkajšieho prostredia a UV žiarením, preto betónové povrchy vystavené odlišným podmienkam pôsobiaceho prostredia vykazujú v čase iné zmeny farebnosti a nejde o chybu kvality.
- všetky vyššie uvedené skutočnosti (ovplyvňujúce vzhľad betónových výrobkov) môžu byť príčinou prirodzenej odlišnosti vzhľadu dodaných výrobkov oproti výrobkom fyzicky prezentovaným na výstavných plochách výrobcu. Preto všetky výrobky prezentované vo výstavných tabulách, výstavných plochách u predajcov značky City Stone Design, nemožno považovať za predlohy či vzorky, prevedenie a vyobrazenie takéhoto tovaru je závislé od použitých technických prostriedkov, determinované vtedajším spôsobom výroby a aj použitými vstupnými materiálmi.
- predávajúci považuje za vhodné, aby sa zákazník s tovarom vopred fyzicky zoznámil; dištančný spôsob kúpy, objednávky podľa internetovej, či inej prezentácie tovarov nie sú žiadúce. Požiadavka totožnosti farby a vyhotovenia tovaru je zachovaná pri odbere (dodávke) tovaru z totožnej výrobnéj šarže; požiadavky na odber z totožnej výrobnéj šarže musí kupujúci v objednávke alebo zmluve vyznačiť.



CITY STONE DESIGN s.r.o.

zast. Ing. Dušan Malárik, konateľ spoločnosti