

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok CITY STONE DESIGN s.r.o. platný od 1.5.2024

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.

Vlastnícke právo k dodanému tovaru prechádza na kupujúceho až po jeho úplnom zaplatení a kupujúci je povinný zdržať sa akýchkoľvek úkonov smerujúcich k zničeniu, odcudzeniu alebo poškodeniu dodaného tovaru, až do momentu úplného zaplatenia kúpnej ceny. Do tejto doby je vlastníkom tovaru predávajúci a tovar je kupujúcemu iba zverený. Počas zverenia tovaru kupujúci nemôže zúžiť, spracovať, uhradiť ním svoje dlhy či záväzky, zaťažovať ho právom tretej osoby, inak s ním nakladať, alebo tovar ďalej sudzíť v prospech tretej osoby a to ani v rámci svojej bežného podnikania. V prípade porušenia tejto povinnosti zodpovedá kupujúci predávajúcemu za vzniknutú škodu.

Všetky výrobky zakúpené v spoločnosti CITY STONE DESIGN s.r.o., sú odovzdané odberateľovi s daňovým dokladom a kópiou dodacieho listu, ktorý slúži aj ako záručný list.

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, predávajúci dodá kupujúcemu tovar po splnení podmienok kupujúcim, v mieste predajného strediska predávajúceho.

V prípade, ak v konkrétnej objednávke došlo k dohode o inom mieste dodania tovaru ako je uvedené, t.j. v mieste určenom kupujúcim, je dodávka splnená odovzdaním tovaru prvému prepravcovi. Náklady na prepravu tovaru znáša kupujúci, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak. Doprava tovaru nie je zahrnutá v cene tovaru, pokiaľ sa zmluvné strany nedohodnú inak.

Za osobné prevzatie sa považuje okamih naloženia na dopravný prostriedok (odovzdanie k preprave prvým dopravcom). Výrobky, tovar a obaly je oprávnený prevziať osobne kupujúci alebo ním splnomocnená osoba. Plná moc musí obsahovať: Základné údaje o kupujúcom (IČO, IČ DPH, adresa, telefón), úplné údaje o splnomocnenej osobe, rozsah splnomocnenia, dobu platnosti splnomocnenia, pečiatku, podpis kupujúceho a splnomocnenej osoby. Plná moc v jednom vyhotovení zostáva u predávajúceho.

Na dodaný tovar, výrobky a obaly vystaví predávajúci dodací list, ktorým preukazuje svoje plnenie. Dodací list obsahuje: Údaj o mieste plnenia, číslo kúpnej zmluvy, na základe ktorej je vystavený alebo číslo objednávky, údaje o prvom príjemcom a končnom príjemcovi, údaje o predmete plnenia (typ, cena za jednotku, cena celkom, množstvo, zľava), čitateľné údaje o príjemcovi a jeho podpis, pečiatka a podpis zodpovedného pracovníka predávajúceho. Ak nie je dodací list, má sa za to, že faktúra slúži ako doklad nahrádzajúci dodací list, pričom dňom dodania tovaru je v takom prípade deň vystavenia faktúry. Dodávkou alebo vyskladením tovaru sú záväzky predávajúceho splnené.

Predávajúci je povinný tovar zabaliť a zaistiť pre prepravu spôsobom potrebným k zachovaniu a ochrane tovaru. Obalom sa rozumie paleta a ďalšie predmety slúžiace k ochrane, prípadne preprave tovaru.

Záručné podmienky pre tovar dodávaný podnikateľom:

1, Odberateľ je povinný pri používaní našich výrobkov, obzvlášť pri ich ukladaní, dodržiavať odporúčania výrobcu, ktoré sú uvedené v dokumentoch "Hlavné zásady pri ukladaní dlažieb" ako aj "Hlavné zásady pri prácach s plotovými tvárnicami". 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 chybné dodávky, tzn. z chýb dodaného tovaru (ďalej len "reklamácia") je treba, aby odberateľ v záručnej dobe a bezodkladne ihneď 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, zariadiť a chrániť ho pred poškodením, znehodnotením či zničením. Strany si stanovujú primeranú lehotu pre náhradné plnenie predávajúceho, najmenšie 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 vybanení 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 výrobku. 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 ťarchu predávajúceho. Týmto sú všetky vzájomné nároky súvisiace s nadným 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.

7, Na zjavné vady nepaletovaných a nezabalených výrobkov poskytuje predávajúci záruku do okamihu prevzatia kupujúcim, pri paletovaných a zabalených výrobkoch do 10 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 neododržanie príslušných noriem, dokumentácie a zmluvných podmienok vo vzhlade, 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.
- 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.

Záručné podmienky pre tovar dodaný spotrebiteľom:

1, Odberateľ je povinný pre používanie našich výrobkov, obzvlášť pri ich ukladaní, dodržiavať odporúčania výrobcu, ktoré sú uvedené v dokumentoch "Hlavné zásady pri ukladaní dlažieb" ako aj "Hlavné zásady pri prácach s plotovými tvárnicami". 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, Reklamáciou v prípade spotrebiteľa sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

3, Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odovodené zamietnutie.

4, Postup pri reklamáci spotrebiteľa:

/1/ Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupným spotrebiteľovi.

/2/ Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijaté reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postupujú predávajúcemu na vybavenie.

/3/ V prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.

/4/ Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka), na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ Zákona č. 250/2007 Z.z o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskrú, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

/5/ Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 8.

/6/ Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

/7/ Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

/8/ Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

/9/ Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.

5, Spotrebiteľ ako odberateľ je povinný k reklamáci predložiť doklad o zakúpení tovaru.

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 neododržaním zásad ukladania, zlyhaním podložia alebo spodnej konštrukcie (zemného telesa), prípadne sadaním či deformáciou podložia.

- Na drobné odlišnosti v odtieňoch farby dodávaného tovaru. Farebné prevedenie Colormix je treba posudzovať na celej vydláženej ploche. Nie je možné posudzovať iba jednotlivé prvky. (Viac v "Ukladaní dlažieb v prevedení Colormix).

- Na chyby vzniknuté znečistením povrchu dlažby hlavne zemnou, íli, maltovanými, 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 gurňovania palet.

- Na chyby spôsobené väpným výkvetom, (tzn. vystúpenie voľného vápna, obsiahnutého v cemente na povrch tovaru) alebo železité 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 jednotlivých 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 väpných výkvetov v súhrne pôsobenia všetkých negatívnych vplyvov, je za použitia najpokročevších chemických prísad technologicky nemožné.

- Na drobné odtlačky šetrky použitej na oddelenie jednotlivých vrstiev.

- Na chyby spôsobené neododržaním najvyššej prípustnej dávky chemických rozmrazovacích látok pri zimnej údržbe.

Záručná doba na výrobky spoločnosti CITY STONE DESIGN:

Spoločnosť CITY STONE DESIGN garantuje, že ich výrobky vo veku stanovenom príslušnými normami spĺňajú normové požiadavky uvedené v prehláseniach zhody k jednotlivým výrobkovým skupinám (ďalej len záručné vlastnosti), pretože zhoda typu výrobku so stanovenými technickými predpismi bola preukázaná skúškou typu a priebežne je preukazovaná kontrolnými skúškami v pravidelných intervaloch (tieto dokumenty sú na požiadanie k dispozícii u výrobcu) a na základe týchto protokolov je vydané prehlásenie zhody.

Táto záruka sa vzťahuje na všetok tovar vyrobený po 1. 1. 2015 a záručná lehota beží odo dňa nasledujúceho po prevzatí tovaru spoločnosťou CITY STONE DESIGN.

V prípade oprávneného uplatnenia tejto záruky sa nároky vybavujú v súlade s platnými všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti CITY STONE DESIGN. Keby sa už rovnaký tovar nevyrábal, výrobca má právo bezplatne dodať alternatívny výrobok.

Poučenie:

- Väpné výkvetky sú prirodzeným a dočasným javom pri zretí betónu a nie sú dôvodom na reklamáciu.

- Vzhľadom k čistému prírodnému pôvodu základných vstupných surovín pre výrobku sa môžu na betónových výrobkoch vyskytnúť lokálne železité výkvetky, ktoré nie sú vadou výrobku a s ohľadom na svoj pôvod nemôžu byť dôvodom k reklamáci.

- K odrednám povrchu dlažieb môže dochádzať pri dopravě a manipulácii. Dlažbové prvky sú dimenzované na pôsobenie obrúsenia po celý čas svojej životnosti. Po zapieskovaní a priebehu užívania plochy dôjde k optickému zjednoteniu povrchu a ustúpeniu odredn.

- 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 zataženie dlažby je možné po 28 dňoch od dátumu výroby.

- Na povrchu betónových výrobkov sa môžu objavovať mikrothinly (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 dlažbových 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 odlišnosťami sa tak nedá nikdy úplne zabrániť. Pre potlačenie tohto javu je vhodné odobrať dlažbové dosky a kameň z viacerých palet naraz, aby sa tak predišlo prípadnému kontrastu farebných rozdielov.

- Betónové výrobky v prevedení colormix je pre žiadaný výsledný vzhľad nutné rozoberať z rôznych miest jednotlivých palet (odporúčame min. z troch palet súčasne); neododržaním tohto postupu (pri postupnom odobieraní dlažbových kameňov za sebou,tak ako sú uložené vo vrstvách na palete) môžu vzniknúť farebné odlišnosti. 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 určitými 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 niekedy 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 výrobku. Preto všetky výrobky prezentované vo výstavných tabuľkách, výstavných plochách a predajcov spoločnosti CITY STONE DESIGN s.r.o., nemožno považovať za predlohy či vzorky, prevedenie a vyobrazenie takého 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 internetu, či inej prezentácie tovarov nie sú žiaduce. Požiadavka totožnosti farby a vyhotovenia tovaru je zachovaná pri odberě (dodávke) tovaru z tožnej výrobnéj šarže; požiadavky na odber z tožnej výrobnéj šarže musí kupujúci uviesť v objednávke alebo zmluve vyznačiť.