Reklamační řád

Platné pouze pro klinker-shop.cz

# Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.
2. Poučení pro spotřebitele - reklamační řád je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího - společností  Brickland s.r.o. se sídlem Plzeň, Nepomucká 208, okres Plzeň-město, PSČ 317 06, IČO: 252 34 765, zapsané v OR vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 11316 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného od prodávajícího.
3. Kupující je povinen se seznámit s reklamačním řádem a obchodními podmínkami před uzavřením smlouvy. Kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
4. Uzavřením smlouvy kupující souhlasí s tímto reklamačním řádem. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou reklamačním řádem dotčena.

# Informace o jakosti zboží

1. Veškeré technické informace, technické výkresy, popisy a označení výrobců, informace o hmotnosti a rozměrech nebo o počtech výrobků v baleních jsou převzaty od výrobců Zboží a mají pouze informativní charakter. Závazné údaje o Zboží pro Kupujícího jsou obsaženy v dodacím listě ke Zboží.
2. Nabízený sortiment Zboží Prodávající zveřejňuje pouze na své webové stránce. Prodávající je oprávněn jednostranně měnit sortiment, označení Zboží a jeho ceny.
3. Prodávající upozorňuje Kupujícího, že vyobrazení Zboží na webu klinker-shop.cz závisí mimo jiné na nastavení monitoru, subjektivnímu vnímání a kvalitě fotografií poskytnutých výrobce apod. S ohledem na materiály pro výrobu Zboží (přírodní, lehce proměnlivé hlíny a jíly) a ruční způsob výroby Zboží může dojít k barevným odlišnostem Zboží oproti vyobrazení na webu klinker-shop.cz
4. Prodávající dále upozorňuje Kupujícího, že při použití cihel, pásků a dlažeb je nutné celé množství Zboží na projekt připravit předem a odebírat Zboží z více palet nebo balení. I v případě objednání jednobarevného typu Zboží může mít výsledná plocha melírovaný odstín. Za lícovou plochu cihly nebo pásku se považuje delší strana x výška. Technologická a kratší strana může být barevně i povrchově odlišná. U dlažeb se za pohledovou stranu považuje opačná strana ložné plochy. Na všech plochách všech typů cihlových výrobků se mohou vyskytovat „setřená“ místa vznikající technologií výroby, kterou nelze ze strany Prodávajícího ovlivnit.

# Základní podmínky reklamace

## Vyskytne-li se u zakoupeného zboží v záruční době vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

## Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, vady materiálu nebo nekompletnost. Nikoliv na běžné opotřebení. Za vadu nelze považovat změnu stavu výrobku, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného užívání nebo zásahu, nedostatečné nebo nevhodné údržby.

## Kupující musí oznámit prodávajícímu vady, jakmile tyto zjistí, nejpozději však do 1 roku od převzetí zboží.

## Kupující je oprávněn požadovat v případě odstranitelné vady nárok na odstranění vady, doplnění toho, co chybí anebo přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.

## V případě neodstranitelné vady může kupující odstoupit od smlouvy či se domáhat přiměřené slevy z kupní ceny zboží.

## Dále nelze uplatňovat nároky z vady zboží, o kterých věděl před koupí nebo pokud byla z důvodu existence vady poskytnuta sleva z kupní ceny zboží. Prodávající neodpovídá za vadu, která vyplývá z povahy věci. Pokud se jedná o vadu, kterou lze odstranit, nemá kupující právo na odstoupení od smlouvy či výměnu zboží nárok.

## Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, kdy lhůta začíná běžet, den následující po převzetí zboží.

## S ohledem na charakter materiálů pro výrobu Zboží (přírodní původ) se záruka nevztahuje:

* na barevné rozdíly Zboží, toto platí také pro jednobarevné typy
* na drobné jednotlivé výkvěty před vyzděním, nebo položením Zboží
* na drobný cicvár
* na odřená místa, otřepy a trhlinky vzniklé technologií výroby a manipulací, které nesnižují užitnou hodnotu Zboží.
* na rozměrové nepřesnosti Zboží v tolerancích platné normy
* na barevné odchylky Zboží oproti vyobrazení na webu klinker-shop.cz
* na barevné odchylky Zboží dodaného v různém časovém období
* na mrazuvzdornost cihel v případě, že Kupující dostatečně nezajistí správné konstrukční řešení při použití dodaných materiálů přes web klinker-shop.cz
* u výrobků typu klinker (cihly, pásky, dlažby) na odštěpky a úlomky na hranách výrobků, vznikající z důvodu křehkosti materiálu při fyzickém namáhání, zejména při dopravě a při přesunu Zboží na stavbě.

# Místo a způsob uplatnění reklamace

## Reklamaci lze uplatnit na provozovně prodávajícího, nebo zaslat poštou na adresu: adresu: **Brickland s.r.o., E-SHOP REKLAMACE, Nepomucká 208, 317 06, Plzeň.** Ke zboží doporučujeme přiložit listiny, které nakupující se zbožím obdržel, tedy např. fakturu, záruční list aj. Dále přiložte podrobný popis vady výrobku, který reklamujete a požadovaný nárok z vady vyplývající.

## Společnost Brickland s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamace nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace.

# Lhůty pro uplatnění reklamace

## Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno v záruční době. Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada objevila. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba je 12 měsíců a začíná běžet ode dne převzetí zboží.

## Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy zákazník po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Společnost Brickland s.r.o. se zavazuje informovat zákazníka o příjmu reklamace nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení reklamace. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna reklamovaného zboží, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nového zboží. Při výměně vadné součásti se vztahuje nová záruční doba na vyměněnou součást.

# Závěrečná ustanovení

## Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

## Kupující, který je spotřebitelem podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitelů, má podle zákona o ochraně spotřebitelů právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy o dodávce zboží (dále jen „spotřebitelský spor“). V případě, že dojde mezi prodávajícím a kupujícím - spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může kupující - spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

***Česká obchodní inspekce***
*Ústřední inspektorát - oddělení ADR
   Štěpánská 15
   120 00 Praha 2
   Email:* *adr@coi.cz*
*Web:* [*adr.coi.cz*](https://adr.coi.cz/)

## Spotřebitel může využít rovněž platformu pro řešení sporů online, která je zřízena Evropskou komisí na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti od 1.1.2020 a je k dispozici v sídle prodávajícího, nebo na <http://www.klinker-shop.cz>. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.