

Platný a účinný od 01. 01. 2024

Tento reklamační řád (dále jen „**reklamační řád**“) se vztahuje na veškeré zboží zakoupené u společnosti DECORSTONE, s.r.o. (dále jen „**prodávající**“) v rámci její podnikatelské činnosti a zákazníkem (dále jen „**kupující**“). Každé zboží zakoupené u prodávajícího je předáno kupujícímu s daňovým dokladem, který je i záručním listem. Znění tohoto reklamačního řádu je dostupné v aktuálním podobě na internetových stránkách prodávajícího [www.stegu.cz](http://www.stegu.cz) (dále jen „**webová stránka**“) nebo v tištěné podobě v sídle prodávajícího.

## 1. PRÁVA A POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO

- 1.1 Prohlídka zboží:** Kupující je povinen při převzetí zboží provést jeho pečlivou prohlídku, není však povinen otevírat jednotlivá balení zboží za účelem nahlédnutí dovnitř, ledaže by balení zboží jevílo známky poškození.
- 1.2 Chybně dodané zboží:** Pokud kupující zjistí jakýkoli rozdíl mezi daňovým dokladem či dodacím listem a skutečně dodaným zbožím v druhu a množství, je povinen tuto informaci ihned (nejpozději do 3 dní od převzetí zboží) zaslat na e-mail prodávajícího tzn. [objednavky@stegu.cz](mailto:objednavky@stegu.cz). Pokud tak kupující neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější reklamace nebude uznána.
- 1.3 Zjevné vady:** V případě, že budou zjištěny zjevné vady na předávaném zboží, je kupující povinen tyto vady uvést a přesně popsat na dodacím listu či faktuře. Zjevné vady je možné reklamovat pouze před montáží zboží a nejpozději do 7 dní od převzetí zboží.
- 1.4 Skryté vady:** Skryté vady musí kupující reklamovat neodkladně po jejich zjištění, a to v rámci záruční doby.
- 1.5 Posouzení reklamace:** Pro posouzení reklamace je nutné umožnit přístup k reklamovanému zboží prodávajícímu, zástupcům výrobce a případně nezávislým znalcům.
- 1.6 Manipulace a skladování:** Manipulace a skladování odebraného zboží musí být v souladu s pokyny výrobce uvedených na obalu zboží.
- 1.7 Dokumenty ke zboží:** Kupující je povinen seznámit se, se souvisejícími dokumenty a montážními postupy k objednanému zboží, aktuální verze ke stažení na [www.stegu.cz](http://www.stegu.cz) v sekci „Ke stažení“ nebo v tištěné podobě v sídle prodávajícího.
- 1.8 Skladování reklamovaného zboží:** Reklamované zboží musí kupující skladovat až do konečného rozhodnutí tak, aby bylo možné objektivně zjistit jeho stav. Z uvedeného důvodu je kupující povinen uložit vadné výrobky odděleně až do vyřízení reklamace.

## 2. PRÁVA A POVINNOSTI PRODÁVJÍCÍHO

- 2.1** Prodávající poskytuje kupujícímu na zboží záruku v platné zákonné lhůtě, která počíná dnem převzetí zboží kupujícím.
- 2.2** Odpovědnost prodávajícího je vždy limitována hodnotou dodaného zboží.
- 2.3** Prodávající neodpovídá za jakékoli související následné nebo nepřímé škody.

## 3. ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE

- 3.1** Na vady zboží, které nevznikly porušením povinnosti prodávajícího.
- 3.2** Na vady zboží, vzniklé v důsledku abnormálního, chybného nebo nepřiměřeného použití, neodborné manipulace se zbožím a na vady způsobené kupujícím nebo třetí osobou.
- 3.3** Na vady zboží, vzniklé poškozením povrchu výrobků odřením. K odřeninám může docházet při manipulaci a dopravě. Zboží je však odolné vůči působení obrusu a během impregnace a následného užívání se opticky sjednotí.
- 3.4** Na vady zboží, vzniklé při jeho přepravě v případě nedostatečného zajištění. Pokud je tato vada zjištěna, je třeba ji oznámit prodávajícímu ihned po zjištění a doložit ji fotodokumentací.
- 3.5** Na vady, vzniklé nedodržením pracovního postupu a platných norem.
- 3.6** Na případy, kdy byly obklady instalovány s použitím stavební chemie (penetrace, lepidlo, spárovací malta, impregnace) jiného výrobce než STEGU. Použití jiné stavební chemie, než která je doporučena výrobcem STEGU, vede k automatické ztrátě nároku na záruku.
- 3.7** Na drobné odlišnosti v odstínu povrchové barevnosti dodaného zboží a na odlišnosti způsobené vápenným či železitým výkvětem (dále jen „**výkvět**“). Zboží, které je vyrobeno z betonu se skládá z čistých přírodních materiálů. V důsledku tohoto složení dochází k přirozenému kolísání jejich vlastního přirozeného složení materiálů. Ve vazbě na další faktory působící během výroby a skladování zboží, zejména povětrnostní podmínky, může dojít ke kolísání barevných odstínů a ke vzniku tzv. vápenných výkvětů (vystoupení volného vápna, obsaženého v cementu, na povrch zboží) nebo ke vzniku tzv. železitých výkvětů (vystoupení sloučenin železa z použitého písku na povrch zboží). Zabránit vzniku drobných barevných odlišností a výkvětů v souhrnu působení všech negativních vlivů je i za použití nejpokrokovějších chemických přísad technologicky nemožné. Barevné rozdíly mohou být různé intenzity, v žádném případě však nemají naprosto žádný vliv na kvalitu a užité vlastnosti výrobků. Železitý výkvět, u zboží z přírodního kamene, je přirozeným jevem přírodního kamene. Případné barevné rozdíly a výkvěty nelze proto z výše uvedených důvodů uznat jako vadu zboží. Působením

povětrnostních vlivů a běžným mechanickým namáháním zpravidla dojde k vyrovnání barevných rozdílů a zmizení výkvětů.

- 3.8** Na mikrotrhliny tzv. „**krakeláže**“, které se vyskytují na povrchu výrobku a jsou znatelné především po dešti, kdy se „vykreslí“ jednotlivé kontury trhlinek, po vyschnutí se opět tento jev znatelně ztrácí. Tato krakeláž neovlivňuje fyzikálně – mechanické vlastnosti výrobku a nesnižuje jeho životnost.
- 3.9** Na vady vzniklé znečištěním povrchu obkladů, zejména zeminou, mulčovací kůrou atd.
- 3.10** Na rozměry a barevnosti obkladů po provedení montáže.

## 4. REKLAMACE

- 4.1 Podmínky pro zahájení reklamace:** K účinnému uplatnění práv z vadného plnění, tj. z vad dodaného zboží (dále také jen „**reklamace**“) je třeba, aby kupující v záruční době a bezodkladně poté, kdy vadu zjistil, oznámil tuto skutečnost na e-mail prodávajícího tzn. [reklamace@stegu.cz](mailto:reklamace@stegu.cz), kde dostatečně a podrobně popíše, jak se tyto vady projevují a předloží následující doklady k uplatnění řádné reklamace:
  - **Formulář pro uplatnění reklamace** – aktuální verze ke stažení na webových stránkách v sekci „**Ke stažení**“.
  - **Nabývací daňový doklad reklamovaného zboží**
  - **Fotodokumentace reklamovaného zboží**
- 4.2 Přijetí reklamace:** O přijetí řádné reklamace vyrozumí prodávající kupujícího e-mailem. Nebudou-li uvedené podmínky v čl. 4.1. kupujícím splněny, nejedná se o řádnou reklamaci a reklamace nebude zahájena.
- 4.3 Zahájení reklamace:** Za den zahájení reklamace je považován den přijetí řádné reklamace dle čl. 4.2.
- 4.4 Oprávněná reklamace:** V případě oprávněné reklamace má kupující právo v následujícím pořadí na: (i) výměnu zboží (ii) odstranění vady zboží (iii) přiměřenou slevu z ceny zboží.
- 4.5 Délka reklamace:** Oprávněná reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne zahájení reklamačního řízení, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. Po tuto dobu neběží záruční doba.
- 4.6 Ukončení reklamace:** Dnem ukončení reklamace je den, kdy je prodávajícím zasláno kupujícímu písemné rozhodnutí o způsobu vyřešení reklamace.
- 4.7** Reklamace zboží kupujícím nemá vliv na jeho povinnost zaplatit kupní cenu či plnit jiné závazky vůči prodávajícímu.
- 4.8** Pokud nebude mezi kupujícím a prodávajícím dohodnuto jinak a pokud nestanoví jinak tento reklamační řád, postupuje se při vyřizování reklamace podle NOZ.
- 4.9** Tento reklamační řád prodávajícího lze jednostranně změnit nebo doplnit, a to pouze písemně, přičemž však takové změny či doplnění nemají vliv na vztahy z již uzavřených kupních smluv, které se řídí úpravou v době jejich uzavření, ledaže se změnou či doplněním kupující vyslovil souhlas.

## V Jesenici dne 01. 01. 2024

DECORSTONE, s.r.o.