

## Reklamační řád

### firmy



**DSD-Dostál, a. s.**  
**Bystřická 38**  
**751 14 Dřevohostice**  
**ČESKÁ REPUBLIKA**

### § 1 Právo na reklamaci

Podle § 18 (Reklamacie) Všeobecných obchodních, prodejních a dodacích podmínek (dále jen „VOP“) společnosti DSD-Dostál, a. s. (dále jen „prodávající“), mají smluvní partneři (dále jen „zákazník/-ci“) nárok na reklamaci koupených věcí / zboží podle zásad tohoto Reklamačního řádu.

### § 2 Reklamacie vadného zboží

- (1) Prodávající je odpovědný za to, že koupené věci / zboží nebo dílo dodané zákazníkovi je v požadované kvalitě, množství a provedení v souladu s ujednáními smlouvy a všechny koupené věci / zboží jsou standardně zabaleny, jak je uvedeno ve VOP prodávajícího.
- (2) Pokud je koupená věc / zboží vadné, tzn. koupená věc / zboží neodpovídají smlouvě, nezáleží na tom, zda jde o smlouvu o koupi či smlouvu o dílo, nebo v případě nedodání má zákazník právo vadu reklamovat.
- (3) Oprávněnost reklamacie bez zbytečného odkladu posuzuje referent oddělení kvality nebo jiný pověřený zaměstnanec prodávajícího. Ve výjimečných případech (odborné posouzení materiálu / zboží / koupené věci na straně prodávajícího) může referent oddělení kvality prodloužit lhůtu na vyřízení reklamacie na dobu přesahující 30 kalendářních dnů.
- (4) Prodávající si vyhrazuje právo na posouzení vady v místě u zákazníka, případně v místě instalace. Neumožní-li zákazník prodávajícímu takové posouzení, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.
- (5) Pokud není mezi prodávajícím a zákazníkem dohodnuto jinak, prodávající zaručuje vyřízení reklamacie během co možná nejkratší lhůty. Pokud zákazník s výsledkem reklamacie, resp. posouzení ze strany prodávajícího není spokojený, může zákazník podat proti tomu do sedmi dnů písemnou formou námitku k rukám referenta oddělení kvality.

- (6) Zákazník prodávajícího zprošťuje veškerých nároků, které mu vzniknou v souvislosti s reklamací nebo výměnou vadné koupené věci / zboží, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak.

### § 3 Realizace reklamacie

- (1) Zákazník se s reklamací v písemné podobě obrací na oddělení kvality prodávajícího e-mailem, v sídle společnosti na následující e-mailovou adresu: info@dsd-dostal.cz.
- (2) Zákazník musí uvést veškeré údaje související se zakázkou, resp. s reklamací, zejména číslo faktury, dodacího listu a případně záruční list, pokud byl vydán.
- (3) Dále zákazník musí ve své reklamaci uvést množství, popis vady a jakým způsobem vada vznikla.
- (4) Prodávající může reklamaci zpracovat pouze tehdy, když má k dispozici veškeré potřebné údaje zákazníka. Doba pro zpracování reklamacie se prodlužuje o dobu, kterou zákazník potřebuje pro zaslání potřebných údajů.

### § 4 Záruční doba a lhůta pro oznámení

- (1) Formálně správně a ve lhůtě podaná reklamacie bude uznána, když:
  - a) vznikla v záruční době,
  - b) byly dodrženy podmínky stanovené návodem pro vyměření a montáž, návod k obsluze a údržbě, všeobecně známá pravidla pro užívání koupené věci / zboží stanovená v záručním listě,
  - c) na koupené věci / zboží není žádná vada, která by vznikla neodborným nebo nepřiměřeným používáním nebo uvedením do provozu ze strany zákazníka nebo v důsledku běžného opotřebení.
  - d) je k dispozici záruční list a
  - e) byla zákazníkem uhrazena kupní cena za dodané koupené věci / zboží.
- (2) Záruční lhůta činí 12 měsíců, pokud není v záručních podmínkách ke koupené věci / zboží dohodnuto jinak.
- (3) Lhůta začíná běžet dnem převzetí zboží zákazníkem, tedy smluvním partnerem, nikoli koncovým zákazníkem. Možná prodleva s přijetím nebo jiné okolnosti na straně zákazníka, které vedou k tomu, že koupená věc / zboží nemůže být zákazníkovi předáno včas, musí zákazník nechat připočítat k záruční lhůtě.
- (4) Záruka poskytnutá prodávajícím se nevztahuje na díly nebo součásti koupené věci / zboží nebo na samotnou koupenou věc / zboží, které vzniknou běžným používáním věci, (opotřebením) nebo běžným zacházením s věcí nebo v rozporu s účelem využití nebo při používání na rámec běžné intenzity.
- (5) Zákazník musí reklamaci oznámit bez odkladu po zjištění vady, nebo jakmile se o ní dozví. Zřejmé vady, např. vnější poškození vzniklé při přepravě

musí zákazník reklamovat na e-mailové adrese uvedené v § 3 (1) nejpozději dva dny od převzetí koupené věci / zboží. Zákazník musí se řidičem zpracovat hlášení o škodě a pořídit fotodokumentaci vadné koupené věci / zboží a prodávajícímu je předložit.

- (6) Pokud prodávající sám doručuje, tzn. dopravuje prostřednictvím vlastní doručovací služby, musí být taková vada / poškození reklamováno během pěti dnů po doručení.
- (7) Reklamace, které se vztahují na dílčí dodávky nebo díly koupené věci / zboží, musí být reklamovány rovněž během pěti dnů po doručení.
- (8) Skryté vady musí být reklamovány ihned po jejich odhalení, nejpozději ale během sedmi dnů po doručení.
- (9) Pokud zákazník nedodrží lhůty podle tohoto Reklamačního řádu, odpovědnost prodávajícího za odstranění vad a výměnu koupené věci / zboží pozbývá platnosti.
- (10) Vymění-li prodávající koupenou věc / zboží na základě vady za novou koupenu věc / zboží, nepozbývá nárok na záruku za novou koupenou věc / zboží. Vyřídí-li prodávající záležitost výměnou, pak se uplynulá záruční doba nepřipočítává k nové záruční době. Ta platí od okamžiku, kdy zákazník převzal novou koupenou věc / zboží.
- (11) Pokud prodávající vadu odstraní, pak se dosavadní uplynulá záruční doba nepřipočítává k nové záruční době. Ta platí od okamžiku, kdy je zákazník povinen přijmout opravenou koupenou věc / zboží.

#### **§ 5 Vady, které lze odstranit**

- (1) Vady, které musí odstranit prodávající, jsou takové, které negativně neovlivní funkci nebo neodpovídají kvalitě produktu. Odstraňování vady nemá přesáhnout lhůtu 30 dnů, ledaže by se smluvní strany písemně dohodly jinak.
- (2) Jedná-li se o vadu, kterou m odstranit prodávající, může zákazník požadovat řádné odstranění / opravu zdarma, v souladu s těmito směrnici.
- (3) Proávající může vadu odstranit opravou nebo výměnou věci nebo části. Pokud prodávající vadu neumí odstranit, může zákazník požadovat přiměřené snížení kupní ceny.
- (4) Proávající musí vždy příslušet právo na výměnu koupené věci / zboží za nové zboží. Má do té míry právo zvolit, jestli koupenou věc / zboží vymění, nebo poškozenou / vadnou koupenou věc / zboží opraví.
- (5) Pokud prodávající dostojí svým povinnostem a odstraní vadu, je povinností zákazníka vrátit prodávajícímu poškozenou nebo vadnou koupenou věc / zboží a to ve lhůtě nejpozději do jednoho měsíce. Pokud tomu zákazník nedostojí, prodávající bude zákazníkovi koupenou věc / zboží fakturovat.

#### **§ 6 Vady, které nelze odstranit**

- (1) Za vady, které prodávající nemůže odstranit, jsou považovány ty, které nelze odstranit, a takové vady, které by zabránily řádnému používání věci.
- (2) Jedná-li se o vadu, kterou nelze odstranit, může zákazník požadovat dodání a usazení nové koupené věci / zboží.
- (3) Pokud vadu nelze odstranit, aniž by nedošlo k omezení nebo znemožnění řádného využití věci, má zákazník nárok na snížení kupní ceny.

#### **§ 7 Závěrečná ustanovení**

- (1) Odchytky o tohoto Reklamačního řádu lze mezi prodávajícím a zákazníkem učinit pouze písemnou formou. Protichůdné podmínky kupujícího nebo podmínky odlišné od našich VOP uznáme pouze tehdy, pokud jejich platnost výslovně písemně odsouhlasíme.
- (2) Proávající je oprávněn kdykoli provést změny a / nebo doplnění tohoto Reklamačního řádu. Aktuální verze tohoto Reklamačního řádu prodávající zveřejní na své internetové stránce [www.dsd-dostal.cz](http://www.dsd-dostal.cz) s uvedením verze a data zveřejnění, v jazykových mutacích němčina a angličtina. Mělo-li by dojít překladem německého Reklamačního řádu do angličtiny k potížím s porozuměním nebo formulacemi, pak v případě pochybností platí vždy německá verze tohoto Reklamačního řádu za původní verzi. Nově uzavírané smlouvy se vždy řídí právě aktuální verzí tohoto Reklamačního řádu. Na dříve uzavřené smlouvy je právě aktuální verze Reklamačního řádu použije pouze tehdy, pokud obě smluvní strany s tímto využitím písemně souhlasily. Mělo-li by dojít k nesouladu neb rozdílu mezi VOP prodávajícího a tímto reklamačním řádem, pak v případě pochybností pro způsob použití Reklamačního řádu platí tento Reklamační řád.
- (3) Tato verze Reklamačního řádu je platná od 1.4.2017.

**DSD-Dostál, a. s.**

**Bystřická 38**

**751 14 Dřevohostice**

**ČESKÁ REPUBLIKA**

**telefon: +420 581 705 020**

**fax: +420 581 711 238**

**e-mail: [info@dsd-dostal.cz](mailto:info@dsd-dostal.cz)**

**web: [www.dsd-dostal.cz](http://www.dsd-dostal.cz)**

**DIČ: CZ25386832**