

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SPOLOČNOSTI PREMAC spol. s r.o.

Zodpovednosť za vady a reklamácie

1. Predávajúci poskytuje záruku na tovar v dĺžke 24 mesiacov od jeho dodania. V prípade predaja tovaru označeného ako „2. trieda“ alebo „dopredaj“ sa tovar predáva za zníženú cenu a bez nároku na reklamáciu z dôvodu, že ide o tovar s rôznymi vadami, a na takýto tovar sa záruka nevzťahuje.
2. Reklamácia tovaru musí obsahovať podrobný popis väd, množstvo vadného tovaru a musí byť doložená fotodokumentáciou preukazujúcou vadu tovaru. Kupujúci je povinný do vybavenia reklamácie umožniť predávajúcemu obhliadku a odber vzoriek reklamovaného tovaru.
3. Pri dodávkach tovaru nie je možné reklamovať odchýlky od deklarovanej hmotnosti do $\pm 5\%$ na jednu dodávku.
4. Kupujúci nie je oprávnený zadržiavať reklamovaný tovar určený na vrátenie alebo kúpnu cenu resp. jej časť pre akékoľvek protinároky alebo tieto protinároky jednostranne započítavať, a to vrátane nárokov z uplatnených reklamácií. Strata alebo poškodenie tovaru, ani uplatnená reklamácia nezbavujú kupujúceho povinnosti zaplatiť kúpnu cenu.
5. Kupujúci je povinný pri odbere tovaru tovar skontrolovať a viditeľné vady ihneď pri preberaní tovaru zaznačiť do dodacieho listu, hlavne neporušenosť balenia (vrátane poškodenia paliet), množstvo a farebnosť a v prípade zjavných väd tieto ihneď reklamovať. Ak zjavné vady nebudú reklamované do 7 dní odo dňa prevzatia tovaru, právo zo zodpovednosti za vady kupujúcemu zaniká. Pri skrytých vadách kupujúci musí tieto reklamovať neodkladne po zistení v rámci záručnej doby.
6. Predávajúci nezodpovedá za zhoršenie kvality tovaru najmä v týchto prípadoch:
 - a. **nesprávne zapracovanie, manipulácia, uplatnenie nevhodných pracovných postupov alebo iné nesprávne použitie (napr. na iné ako určené účely);** každý tovar má v typovom liste dostupnom na internetovej stránke predávajúceho www.premac.sk špecifikovanú vhodnosť použitia a spôsob zapracovania; nedodržanie daných postupov môže viesť k zamietnutiu reklamácie;
 - b. **farebná odlišnosť alebo farebné odchýlky;** farebné zámkové dlažby a ostatné betónové tovary sa vyrábajú z prírodných materiálov; rozdiely vo farebnosti môžu byť zapríčinené ako vstupnými prírodnými materiálmi (napr. kamenivo), tak aj rozdielnym časovým obdobím výroby daných tovarov; pre minimalizovanie odchýlky v jemnej farebnej odlišnosti sa odporúča tovar pokladať z viacerých paliet súčasne; kupujúci je povinný pred prevzatím tovaru, ale aj pred jeho položením a zapracovaním skontrolovať farbu tovaru; v prípade, že farebná odlišnosť nespĺňa očakávania, môže kupujúci tovar vrátiť predávajúcemu v pôvodnom nepoškodenom stave v súlade s bodom 4.6 vo VOP najneskôr do 30 dní od jeho kúpy;
 - c. **výkvet;** výkvet sú biele vápenaté zrazeniny, ktoré sa vytvárajú na povrchu betónových tovarov; vznikajú vplyvom chemických reakcií pri zretí betónu; výkvet nemá vplyv na technické vlastnosti tovaru; na základe noriem výkvet primárny a sekundárny nie je predmetom reklamácie;
 - d. **vizuálne defekty;** na základe internej kontroly sú všetky tovary kontrolované v súlade s limitmi vzhľadu (internou smernicou predávajúceho); v prípade preukázateľných vizuálnych nezhôd tovarov sa na základe limitov a v súlade s normou prehodnocuje daný stav nezhody, jej hraničné hodnoty, vplyv na funkciu a celkový stav poškodenia tovaru; v zmysle platných noriem vizuálne posudzovanie tovaru sa robí v podmienkach prirodzeného svetla, pozorovateľ musí stáť vo vzdialenosti 2 m od posudzovaného tovaru uloženého na podlahe;
7. Poverený zamestnanec predávajúceho pri obhliadke reklamovaného tovaru spolu s kupujúcim preverí a vyhodnotí oprávnenosť reklamácie. Prvotný návrh na vysporiadanie reklamácie sa určí pri obhliadke reklamovaného tovaru. Následne sa návrh na vysporiadanie reklamácie zasiela do sídla predávajúceho na posúdenie reklamačným tímom, ktorý vyhodnotí celkovú oprávnenosť reklamácie a oznámi kupujúcemu finálny spôsob vysporiadania reklamácie.

