

REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Skymat CZ, s.r.o.

se sídlem K Vinici 1256, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice, IČO: 19775253
Zapsaná v obchodním rejstříku, vedená u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 51834.

PREAMBULE

Reklamační řád účelně upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality nabízeného výrobku vznikne na straně kupujícího důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodávajícího výrobku. Odchytky od tohoto reklamačního řádu pro kupujícího-spotřebitele stanoví Všeobecné obchodní podmínky prodávajícího.

I - Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Zboží je vadné, zejména pokud se neshoduje s předmětem smlouvy, včetně dodání jiného než sjednaného množství nebo dodání jiného druhu zboží, nebo pokud věc nemá ujednané či obvyklé vlastnosti. Vadou je také právní vada zboží. Vadou, která se vyskytla v záruční době, je zpravidla zhoršená vlastnost či použitelnost věci. Vada není běžné opotřebení výrobku vzniklé jeho užíváním. Za vadu nelze považovat změnu výrobku (tzn. jeho vlastností či barvy), která vznikla v důsledku jeho nesprávného či nevhodného používání, špatné či neodborné manipulace nebo přepravy, nesprávného či nevhodného skladování, nedodržení technologických pokynů výrobce (prodávajícího) při aplikaci nebo nedodržení pokynů výrobce (prodávajícího) k údržbě výrobku. Proávající neodpovídá za změny či poškození výrobku zapříčiněné vnějšími vlivy a událostmi.
2. Kupující bere na vědomí, že zboží je třeba skladovat zejména v chladných a suchých prostorách a způsobem, který nezpůsobuje deformaci jednotlivých balení zboží. Metodika pro dopravu, manipulaci a skladování zboží je součástí bodu VI. a VII. tohoto reklamačního řádu.
3. Kupující je povinen výrobek před použitím řádně prohlédnout a zjistit zda nemá viditelné vady. Zjistí-li kupující vady, výrobek nesmí zpracovat či jinak použít, jinak ztrácí právo tyto vady uplatňovat. Viditelné vady má povinnost reklamovat při převzetí zboží, maximálně však do 48 hod od jeho převzetí. U skrytých vad, zjištěných při rozbalení nebo při aplikaci, má kupující právo reklamovat výrobek do 5 dní po zjištění vady, nejpozději však do 90 dní od dodání zboží prodávajícím.
4. Je-li dodán výrobek s vadou, nebo vyskytne-li se u zakoupeného výrobku vada v záruční době (je-li záruka za jakost poskytována), má kupující právo tuto vadu reklamovat. Uplatní-li kupující právo z odpovědnosti za vady prodávajícího výrobků řádně a včas, je odpovědný pracovník povinen o reklamaci vydat závazné vyjádření nejpozději do 14 dnů s technickým i časovým návrhem řešení reklamačního sporu. Do této lhůty se však nezapočítává doba, potřebná k odbornému posouzení vady.
5. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, obvykle do 30 dnů ode dne uplatnění. Odpovědný pracovník může v odůvodněných případech s kupujícím dohodnout lhůtu delší.
6. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu bezodkladný bezpečný přístup k reklamovanému zboží a jeho prohlídku.
7. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností výrobku, tj. dobou, po kterou při správném používání včetně údržby

může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem a danému účelu sloužit.

8. Proávající neodpovídá za vady výrobku, který nesplňuje parametry příslušných technických norem či jiné parametry a z těchto důvodů byla poskytnuta sleva z kupní ceny. Reklamace není důvodná ani v případě, kdy zboží není vadné, ale pouze kupujícímu věc nevyhovuje.

II - Místo a způsob uplatnění reklamace

1. V zájmu urychleného vyřízení je nutné uplatnění reklamace u příslušného obchodního zástupce prodávajícího, případně u osoby prodávajícím určené. Kupující uplatňuje reklamaci písemně do formuláře „Záznam o reklamaci“ prodávajícího. Nákup reklamovaného výrobku prokazuje kupující nákupním dokladem a výrobním štítkem (resp. částí obalu s identifikačními údaji výrobku). Bez předložení nákupního dokladu o prodeji výrobku a výrobního štítku zahájí prodávající reklamační řízení pouze tehdy, pokud kupující jiným věrohodným způsobem prokáže oprávněnost svého nároku. Reklamace bude dále obsahovat identifikaci výrobku, popis vad nebo přesné určení, jak se vada projevuje a vadné množství. Nedodržení uvedeného reklamačního postupu má za následek zánik nároků uplatňovaných kupujícím z titulu vad výrobku. Odpovědnost prodávajícího je vždy limitována hodnotou dodávaného výrobku.
2. Proávající má právo kdykoliv před uznáním reklamace provést prohlídku reklamovaného výrobku. Proto je kupující povinen uložit vadné výrobky odděleně až do vyřízení reklamace. Odpovědný pracovník je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo z odpovědnosti za vady uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.
3. Jakmile kupující uplatní některé z práv odpovědnosti prodávajícího za vady věci, například právo na odstranění vady či slevu, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se nedohodne s prodávajícím jinak.

III - Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Právo z odpovědnosti za vady musí být uplatněno bez zbytečných odkladů. V případě poskytnutí záruky pak do konce záruční doby. Případné prodloužení při pokračujícím užívání výrobku může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení výrobku a může být důvodem odmítnutí reklamace. Záruční doba na jednotlivé výrobky je uvedena v technických listech jednotlivých výrobků.
2. Dojde-li k výměně reklamovaného výrobku, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci, taktéž po výměně vadné části, vztahuje se nová záruční doba na vyměněnou část.

IV - Odstranitelné vady

1. Za odstranitelné vady se považují takové vady, které lze opravou odstranit, aniž by utrpěla funkce a kvalita výrobku.
2. V případě výskytu odstranitelné vady má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna.

3. O provedení opravy rozhodne prodávající a dohodne termín.
4. Vyskytne-li se odstranitelná vada na výrobku, který nebyl ještě použit, může kupující podle své volby požadovat buď její bezplatné, včasné a řádné odstranění nebo výměnu výrobku, popřípadě zrušení kupní smlouvy.

V - Neodstranitelné vady

1. Za neodstranitelnou vadu se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné.
2. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc byla řádně užívána jako věc bez vady, nezpůsobenou nedbalostí při užívání samotným kupujícím, má kupující právo:
 - požadovat výměnu výrobku za nový bez vady
 - nebo odstoupit od kupní smlouvy.
3. Stejně nároky vzniknou kupujícímu, i pokud:
 - uplatňuje práva z odpovědnosti za odstranitelnou vadu, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu reklamovaného výrobku;
 - kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí odstranitelné vady po opravě nebo pro větší počet odstranitelných vad věc řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě jde tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne. Větším počtem vad trpí věc tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně nejméně tři odstranitelné vady.
4. V případě, že charakter neodstranitelné vady nebrání řádnému užívání věci jako věci bez vady (např. vady estetické), má kupující právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebení výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

VI – Doprava a Manipulace

1. Při nakládce musí být palety na nákladní automobil naloženy těsně k sobě a zajištěny proti posunu.
2. Zajištění musí být provedeno tak, aby nedošlo během převozu k poškození palet.
3. Palety musí být ukládány a uloženy tak, aby nedošlo k poškození materiálu ostrými hranami palet.
4. Při manipulaci dbát na to, aby nebyla poškozena konstrukce vlastní dřevěné palety a nedošlo k narušení její stability.
5. Při manipulaci se vyvarovat toho, aby docházelo k nadměrnému poškození balicí folie několikanásobným propichováním vidlemi manipulačních vozíků.
6. V extrémních mrazech chránit materiál před silnými nárazy, neshazovat jednotlivé role z korby na zem.
7. Veškerý přesun materiálu se provádí ve vertikální poloze na paletách. Palety se v žádném případě nesmí stohovat – stavět na sebe.

VII – Skladování asfaltových pásů ve vnitřním a vnějším prostředí

1. Asfaltové izolační pásy musí být vždy skladovány ve vertikální poloze, na rovné ploše bez spádu nebo v regálech určených pro skladování palet s asfaltovými pásy, v chladu a suchu.
2. Palety s asfaltovými izolačními pásy je zakázáno stohovat a to při skladování ve vnějším i ve vnitřním

prostředí z důvodu poškození samotného zboží, poškození balení nebo dokonce pádu palet s následným znehodnocením zboží. Hrozí nebezpečí ublížení na zdraví.

3. Originální balení zajišťuje optimální podmínky skladování. Pokud je originální balení z jakýchkoliv důvodů narušeno, je nutno zajistit uložení materiálu ve svislé poloze, nejlépe na paletě nebo rovném povrchu bez spádu.
4. Palety s porušeným obalem není dovoleno skladovat v jiném, než spodním patře regálových míst - podlaze.
5. Při opětovném páskování rolí na paletách je třeba zajistit materiál vhodnými podložkami alespoň v rozích, které ochrání rohové role před poškozením stahovací páskou či materiál zajistit PE smršťitelnými fóliemi.
6. Pokud dojde k přerovnávání rolí asfaltových pásů z jedné palety na druhou, je nutné zachovat původní polohu role, kdy pás je na paletě umístěn podélným spojením nahoře.
7. Skladování palet bez ochrany před přímým slunečním svitem nebo jiným zdrojem tepla je zakázáno.
8. Palety musí být chráněny před vysokými teplotami, aby nedocházelo k degradaci či slepení materiálu.
9. I po rozbalení palety je doporučeno asfaltové pásy skladovat na zastřešené ploše (v zastřešených prostorách), aby se zamezilo degradaci materiálu.
10. Volně stojící role by měly být zajištěny proti pádu.
11. V případě venkovního skladování (pod přístřeškem) je nezbytné skladovat asfaltové pásy na suchém a rovném povrchu bez spádu s dostatečně dimenzovaných odvodněním pro případ přívalových dešťů, aby bylo znemožněno poškození palety či zboží.
12. V zimním období by měl být materiál uložen alespoň na 24 hodin před jeho zabudováním v prostředí o teplotě min. + 5 ° C, rychle přemístěn na místo zabudování a okamžitě zpracován.

V Pardubicích dne 1.1.2024