REKLAMAČNÍ ŘÁD
PRO PRODEJ ZBOŽÍ V E-SHOPU

Destone s.r.o., se sídlem Tuchlovice 619, 273 02 Tuchlovice, IČO: 27122255, DIČ: CZ27122255, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 97947 (dále jen "prodávající" či "Destone").

Preambule

Tento reklamační řád společnosti Destone s.r.o. je nedílnou součástí každé kupní smlouvy uzavřené mezi společností Destone s.r.o. jakožto prodávajícím na straně jedné a kupujícím na straně druhé, uzavřené prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího provozovaného na stránkách na www.destone.cz (dále také jako "smlouva") a upravuje odpovědnost prodávajícího za vady zboží, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění a požadované náležitosti a postupy vedoucí k vyřízení reklamace ze strany prodávajícího. Kupujícím se pak rozumí subjekt, který s prodávajícím uzavřel kupní smlouvu.

Článek 1
Úvodní ustanovení

1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen "reklamace") musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem a v souladu s obecně závaznými předpisy. Prodávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném a účinném znění.

2. Kupující byl před uzavřením smlouvy, popřípadě před objednáním zboží seznámen s reklamačním řádem. Za seznámení se považuje i jeho doručení elektronickými prostředky kupujícímu, jejich zveřejnění v místě prodeje zboží či nabízením služeb přístupném kupujícímu při jeho objednání nebo převzetí nebo jejich zveřejnění na internetových stránkách prodávajícího. Uzavřením smlouvy, popř. odběrem zboží či služeb, kupující souhlasí se zněním aktuálně platného reklamačního řádu a potvrzuje, že se sním seznámil.

3. Kupující může zboží reklamovat, pokud zboží neodpovídá dohodě mezi prodávajícím a kupujícím.

4. Prodávající odpovídá za vady, které jsou na zboží v době převzetí, po převzetí odpovídá za vadu pouze v případě, že porušil svoji smluvní nebo zákonnou povinnost.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

5. Kupující je povinen zboží při převzetí řádně a pečlivě zkontrolovat, zkontrolovat neporušenost a nepoškozenost všech obalů, přesvědčit se o jeho vlastnostech, provedení, barevnosti a množství a případné zjevné vady namítnout neprodleně v rámci převzetí zboží, vždy však před zabudováním nebo zpracováním.

Článek 2
Uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci osobně v provozovně prodávajícího na adrese: Tuchlovice 619, 273 02 Tuchlovice nebo elektronicky e-mailem na adresu prodávajícího: **destone@destone.cz**. Prodávající zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu. Aktuální provozní doba je dostupná na https://destone.cz/kontakt/. V rámci uplatnění reklamace je kupující povinen uvést jakého zboží se vada týká, popsat v čem spatřuje vadu nebo její projevy, přiložit fotografii vady, uvést číslo zakázky (kupní smlouvy), které se reklamace týká, přiložit daňový doklad a dodací list, připojit kontaktní údaje, zejména jméno, příjmení, bydliště, adresu pro doručování písemností, e-mail, telefonní číslo a uvede, jakým způsobem požaduje reklamaci v případě jejího uznání vyřešit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možno vůbec nebo včas uskutečnit. O uplatnění řádně uplatněné reklamace bude kupujícímu vydáno potvrzení, jehož vzor tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu a prodávající bez zbytečného odkladu zahájí reklamační řízení, případně upozorní oznamovatele na vady podání. Kupující se při reklamaci výrobků či zboží v záruční době musí prokázat daňovým dokladem a dodacím listem. Neúplné, nesrozumitelné, nepodložené oznámení či oznámení učiněné jinou osobou než kupujícím se nepovažuje za účinné uplatnění práv z vadného plnění.

2. V případě, že je třeba reklamaci řešit v místě dodání zboží, sjedná si prodávající s kupujícím termín prohlídky zboží pro účely posouzení reklamace. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

3. Kupující je povinen zabezpečit uchování zboží ve stavu zjištění reklamace až do okamžiku prohlédnutí reklamované vady odpovědným zástupcem prodávajícího, jinak mu není možné přiznat právo z vad.

4. Práva z odpovědnosti za vady je nutno uplatnit u toho právního subjektu, u kterého bylo zboží zakoupeno. U prodávajícího je možné uplatnit reklamaci pouze kupující, který zboží zakoupil přímo u prodávajícího a na jehož jméno byl vystaven daňový doklad. Koncoví zákazníci musí svá práva uplatnit prostřednictvím svého smluvního partnera. Prosté přeposlání oznámení koncového zákazníka stranou kupující na vědomí straně prodávající není považováno za řádné uplatnění záručních práv.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

Článek 3
Lhůta pro uplatnění práv

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem předání zboží kupujícímu.

2. Kupující musí vytknout **zjevné vady** při převzetí zboží. Zjevnými vadami se rozumí zejména chybějící zboží, dodání jiného než objednaného zboží, dodání jiného než objednaného množství zboží (jiný odstín nebo jiná frakce kamenného koberce), zjevné poškození zboží a obalů apod. Kupující je při převzetí zboží povinen dodané zboží řádně překontrolovat, zkontrolovat neporušenost všech obalů a přesvědčit se, zda zboží, které přebírá odpovídá údajům uvedeným v dodacím listu (typem a množstvím/počtem balení). V případě, kdy doručení zboží kupujícímu není zajišťováno společností Destone s.r.o., ale smluvním přepravcem (PPL apod.) je kupující povinen při převzetí zboží dodané zboží řádně překontrolovat, zkontrolovat neporušenost všech obalů a přesvědčit se, zda zboží, které přebírá odpovídá údajům uvedeným v kupujícím učiněné internetové objednávce (typem a množstvím/počtem balení). **Reklamaci zjevných vad** musí kupující uplatnit u prodávající **nejpozději do 2 pracovních dnů od dodání zboží** do místa určení, a to zároveň **vždy před zapracováním výrobků/zboží do stavby či jejich jiným užitím**. Tato lhůta je prekluzivní a v případě jejího marného uplynutí se má za to, že bylo zboží dodáno řádně, v objednaném množství, jakosti, barevném odstínu, v odpovídající frakci a bez zjevných vad. Kupující se při zjištění zjevných vad (opticky zjistitelných) a při uplatnění svých práv zavazuje postupovat takto:

   - Při přejímce zboží v návaznosti na rozsahu a závažnosti zjevné vady zboží nepřevezme. Tuto skutečnost s řádným zdůvodněním vyznačí do dodacího listu dodávky zboží nebo do přepravního listu.
   - Při přejímce zboží poznačí zjištěné zjevné vady do dodacího listu dodávky zboží nebo do přepravního listu, uplatní písemnou reklamaci v nejkratší možné době, nejpozději však do 2 pracovních dnů od dodání zboží, nejpozději však vždy před jeho zpracováním, a zboží převezme. Zboží ponechá v původním originálním balení do doby vyřešení reklamace.

   Zboží mající zjevné vady opticky zjistitelné, které však nemohly být zjištěny při přejímce vlivem balení zboží, nesmí být zabudováno a musí být ponecháno ve stavu, v jakém byla vada zjištěna. Takovéto vady je kupující povinen oznámit prodávající neprodleně po zjištění. Oznámení v písemné formě je nezbytné doručit prodávající nejpozději do 48 hodin po zjištění. Za písemnou formu se považuje i e-mailem zaslané uplatnění reklamace v souladu s tímto reklamačním řádem. **V případě zabudování zboží do stavby platí, že bylo zboží dodáno bez vad, v kupujícím požadovaném množství, frakci a odstínu.**

3. Zjevné **poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem** a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího.

4. **Jiné než zjevné vady** musí kupující prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději do **36 měsíců** ode dne převzetí zboží. Pokud kupující zboží přijme bez výhrad nebo pokud vady neoznámí bez zbytečného odkladu, může prodávající namítnout, že kupující neuplatnil své právo včas a reklamaci může zamítnout.

5. Je-li kupujícím podnikatel, může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění stanovena odlišně, přičemž lhůta bude v takovém případě uvedena v kupní smlouvě. Lhůta uvedená v kupní smlouvě má přednost před lhůtou uvedenou v tomto reklamačním řádu.

6. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu potřebnou k vyřízení reklamace v případě, že se jednalo o oprávněnou reklamaci. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.

Článek 4
Vyřízení reklamace

1. S ohledem na charakter zboží je zpravidla třeba odborného posouzení uplatněné reklamace a není tedy zpravidla možné o reklamaci rozhodnout ihned na místě. Prodávající rozhodne o reklamaci běžně do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Vzor písemného potvrzení tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Shora uvedené ustanovení o lhůtě v délce 30 dnů pro vyřízení reklamace a odstranění vady se však neuplatní v případě, kdy posouzení vady nebo odstranění vady není možné z důvodu vnějších vlivů, zejména povětrnostních podmínek (jakými je například déšť, sníh, vysoká vzdušná vlhkost převyšující 50% nebo teploty klesající pod 0 °C nebo naopak převyšující 27 °C). V takových případech provede prodávající posouzení vad zboží a vyřízení reklamace neprodleně poté, jakmile odpadne překážka v podobě nevhodných povětrnostních podmínek.

2. Prodávající přejímá závazek odstranit bezplatně řádně a v co možná nejkratších možných lhůtách oznámené vady, a to především dodáním chybějícího zboží, opravou nebo výměnou za nového zboží bez vad. Dodáním chybějícího zboží, opravou nebo výměnou za nové zboží bez vad či poskytnutím dodatečné slevy z kupní ceny jsou veškeré vzájemné nároky související s vadou zboží vypořádány. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, kdy prodávající oprávněnou reklamaci nevyřídí odstraněním vady, dodáním chybějícího

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

zboží, výměnou za zboží bez vad či přiměřenou slevou. Přiměřená lhůta pro dodání náhradního zboží je 15 pracovních dnů od vydání rozhodnutí.

3. Je-li to pro posouzení reklamace nutné, provede prodávající místní šetření, ze kterého vyhotoví reklamační zápis, který musí být podepsán též kupujícím. Kupující musí umožnit prodávajícímu realizovat jakákoliv opatření vedoucí k získání podkladů pro řádné prošetření vady (odběry vzorků, vývrtů, sondáže apod.). Bude-li k posouzení oprávněnosti třeba provedení časově náročnějších úkonů např. laboratorních zkoušek, znaleckého zkoumání nebo součinnosti kupujícího či třetích osob, lhůty pro vyřízení reklamace se přiměřeně prodlužují a to i nad lhůtu 30 dní. Náklady na opravu či výměnu výrobků, poškozených odběrem vzorků, nese v případně neoprávněné reklamace v plném rozsahu kupující.

4. Lhůta pro vyřízení reklamace se přiměřeně prodlužuje o dobu, po kterou je kupující v prodlení s poskytnutím součinnosti při řešení reklamace, případně pro jiné prodlení kupujícího pro které nebylo možno reklamaci včas vyřešit nebo v řešení reklamace řádně pokračovat.

5. Práva z odpovědnosti za vady, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

6. V případě, že kupující neumožnil či jinak zabránil prodávajícímu řešit vadu zboží či jeho možnou opravu/výměnu, nebo bez vědomí a souhlasu prodávajícího vadu řešil jiným způsobem, zanikají tím záruky dané prodávajícím včetně jeho odpovědnosti z vad.

7. Nebrání-li vada dodaného zboží řádnému užívání zboží a jde o vadu odstranitelnou, je prodávající povinen na vlastní náklady provést opravu nebo výměnu za zboží bez vad.

8. Nebrání-li vada dodaného zboží řádnému užívání zboží, a přitom jde o vadu neodstranitelnou, kupující má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

9. Brání-li vada zboží jeho řádnému užívání a přitom jde o vadu neodstranitelnou má kupující právo na výměnu za zboží bez vad nebo na odstoupení od smlouvy.

10. Uplatněný nárok nemůže kupující měnit bez písemného souhlasu prodávajícího, přičemž prodávající může vždy reklamaci vyřešit opravou vadného zboží nebo výměnou za zboží bez vad.

11. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky. Kupující je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené skladné či zboží svépomocně prodat na účet kupujícího. O tomto postupu musí prodávající kupujícího předem upozornit a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

k převzetí zboží. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení reklamace zasláno na adresu kupujícího.

12. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Článek 5
Práva z vad

1. Vada zboží je považována za podstatné porušení smlouvy v případě, kdy by kupující smlouvu neuzavřel v případě, že by takovou vadu při uzavírání smlouvy předvídal, v ostatních případech se jedná o vadu, která není podstatným porušením smlouvy. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady opravou, výměnou zboží nebo části zboží - za zboží bez vad, dodáním chybějícího zboží nebo přiměřenou slevu z kupní ceny a to v závislosti na to, zda se jedná o vadu odstranitelnou nebo neodstranitelnou za podmínek uvedených v Článku 4 body 7 - 9 Reklamačního řádu. Pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu této součásti. Kupující není oprávněn požadovat dodání náhradního zboží, jestliže zboží vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat prodávajícímu. Lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, jedná se o nepodstatné porušení smlouvy a v takovém případě má kupující vždy právo výhradně na bezplatné odstranění vady opravou věci.

2. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující zároveň právo od smlouvy odstoupit. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad. Pokud kupující od smlouvy neodstoupí ani neuplatní právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době.

3. Právo na dodání nové bezvadné věci, výměnu součásti, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy má kupující bez ohledu na charakter vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad.

4. Záruka se nevztahuje na poškození a vady způsobené nesprávným použitím, v rozporu s návodem k použití nebo nedodržením předepsaných pravidelných revitalizačních postupů.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

5. Záruka se nevztahuje na vady způsobené běžným opotřebením.

Článek 6
Záruka za jakost

1. Poskytl-li prodávající nad rámec svých zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví něco jiného.

Článek 7
Jakost při převzetí

1. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:

   - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
   - zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
   - věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy, přičemž vzorky jsou k vidění v sídle prodávajícího ve vzorkové prodejně na adrese: Tuchlovice 619, 273 02 Tuchlovice
   - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
   - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. V případě, že zboží při převzetí kupujícím neodpovídá výše uvedeným požadavkům, má kupující právo na dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny v plné výši. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující pouze právo na bezplatné odstranění vady.

3. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době.

4. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

Článek 8
Náklady a řešení sporu

1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.

2. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady.

3. Nedojde-li k dohodě mezi prodávajícím a kupujícím, může se kupující obracet na existující systémy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů, zejména na systém www.vasestiznosti.cz, případně na příslušný soud.

4. V případě, že kupující oznámí prodávajícímu vady zboží a na zboží nejsou zjištěny žádné vady, za které by byl prodávající odpovědný, nahradí kupující prodávajícímu účelně vynaložené náklady vzniklé v souvislosti s tímto oznámením a posouzením reklamace a v případě provedení opravy i nákladů na opravu zboží, zejména cestovní výlohy zaměstnanců prodávajícího v souvislosti s cestou z místa sídla prodávajícího na adrese: Tuchlovice 619, 273 02 Tuchlovice do místa dodání zboží za účelem posouzení tvrzených vad na místě a to podle aktuálně platné a účinné vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí o změně sazby základní náhrady za používání silničních motorových vozidel a stravného a o stanovení průměrné ceny pohonných hmot pro účely poskytování cestovních náhrad, ztrátu času na cestě z místa sídla prodávajícího na místo dodání zboží a zpět po 100,- Kč za každou započatou půl hodinu ztráty času na cestě a dále cenu za každou započatou hodinu práce zaměstnance prodávajícího ve výši po 450,- Kč za každou započatou hodinu a dále náklady spojené s odběrem vzorku a provedením zkoušek. Ke všem shora uvedeným platbám se připočítává sazba DPH v zákonné výši. Kupující se zavazuje prodávajícímu takto vzniklé náklady uhradit na základě prodávajícím vystavené faktury se lhůtou splatnosti do 15 dnů ode dne vystavení faktury.

5. Reklamování vad zboží nedává právo kupujícímu neplnit platební podmínky, ke kterým se zavázal. Kupující také nemá právo neplnit z titulu vad zboží platební podmínky u dodaného zboží/díla, kterého se uplatněná odpovědnost za vady netýká.

6. Jednostranný zápočet pohledávek a závazků ze strany kupujícího není přípustný.

Článek 9
Výluky ze záruky

1. Reklamaci nelze uplatnit na výrobky a zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

2. Nárok na uplatnění záruky nevznikne v případě:

- poškození zboží, jehož příčina spočívá přímo či nepřímo v selhání nebo nevhodnosti podloží, nevhodnosti podkladového betonu nebo jeho vad či nevhodnosti nebo vad okolní konstrukce (např. nedostatečně zajištěné drenáž pro odtok vody) nebo v sedání či deformaci podloží, či působení tlaku rozpínajících se přiléhajících konstrukcí;
- poškození zboží z důvodu neodborného zacházení (vrtání, svévolnými opravami, zatížením zboží (kamenného koberce) před jeho dokončením);
- poškození zboží z důvodu chybné (neodborné) montáže nebo pokládky; v a d a , k t e r á vznikla neodbornou montáží/pokládkou, je považována za vadu pouze pokud tato montáž /pokládka byla provedena prodávajícím;
- vady zboží vzniklé v důsledku nerespektování návodu k pokládce nebo návodu k použití;
- znečištění či odření (mechanickým poškozením) zboží;
- poškození zboží způsobené mechanickými či chemickými vlivy;
- změn povrchu způsobených povětrnostními vlivy, které nezhoršují užitné vlastnosti zboží;
- drobných barevných odlišností v odstínu povrchové barevnosti zboží (kameniva kamenného koberce), neboť jsou důsledkem užívání přírodních materiálů (kameniva - jedná se o přírodní materiál a tónování odstínů je vlastnost, nikoliv vada, kámen může obsahovat i různě barevné žíly, například tmavý kámen může obsahovat bílou žílu, nejedná se o vadu, ale o vlastnost materiálu)
- v případě barevných odlišností kameniva kamenného koberce způsobených vlivem plnění různých objednávek či doobjednávek s větším časovým odstupem jejich realizace;
- odlišných odstínů nebo zrnitostní skladby (frakce) kamenného koberce u objednávek, které jsou vyráběny na dvě nebo více částí (nebo ve dvou či více termínech); probarvení je nutno posuzovat na celé realizované ploše nikoliv na jednotlivých částech;
- **Upozornění: Barevný odstín dodaného kameniva se po smíchání s pojivem nemění! Po smočení kameniva vodou má kamenivo stejný barevný odstín jako po konečném položení, má však jiný lesk.**
- poškození vnějšími vlivy zejména, nikoliv však výlučně, zemětřesením, povodní, zaplavením, požárem, krupobitím, explozemi, pádem letících těles, sesuvem půdy, lavinou, zřícením skal a další poškození způsobená vyšší mocí;
- výskytu tzv. nerovnostního stínění, včetně výskytu nerovnostního stínění na produktu kamínkový plot. V případě, že je na povrch kamenného koberce (kamínkového plotu) mířeno světlo, například sluneční záření pod ostrým úhlem, kamenný koberec (kamínkový plot) může v takovém případě vykazovat tzv. nerovnostní stínění, které je způsobeno ruční aplikací a souvisí s velkou zrnitostí plniva použitého materiálu a nejedná se o vadu. Nerovnostní stínění se více projevuje na svislých plochách; fotografii nerovnostního stínění naleznete v Příloze č. 3 tohoto reklamačního řádu;
- nerovností kamenného koberce, neboť kamenný koberec kopíruje případnou nerovnost podkladu na který je pokládán a výškové rozdíly podkladu lze kamenným kobercem vyrovnávat pouze ve velmi omezené míře. Kamenný koberec je nanášen ručně a stejně

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

tak rovina výsledného povrchu je udržována ručně. Kamenný koberec není samonivelační;

- poškození zboží, jehož příčina spočívá v nevhodném užívání, nedodržení návodu k použití, nedodržením pravidelné údržby v souladu s návodem k použití nebo zanedbáním pravidelné péče;
- vady, na které byl kupující upozorněn před dodáním a na které kupujícímu byla poskytnuta sleva z důvodu těchto vad; na výrobky a zboží prodané za nižší cenu z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena sjednána;
- přirozeného opotřebení zboží;
- povrchové vady nerozpoznatelné pouhým okem za rozptýleného denního světla ze vzdálenosti 1,5 metru;
- kdy cena za zboží nebyla ze strany kupujícího zcela uhrazena;
- kdy je předmětem reklamace zrnitostní skladba (frakce kamenného koberce) a to poté co již došlo k zapracování kamenného koberce a kamenný koberec nelze vrátit prodávajícímu; Pozn.: zrnitostní skladba uváděná u každého kamenného koberce v mm znamená, že kamenivo z kamenného koberce bylo podrobeno tzv. granulometrickému rozboru v rámci kterého kamenivo z kamenného koberce překonalo svojí vlastní vahou síto, jehož rozměry oka odpovídají vyšší hodnotě v mm uváděné u každého kamenného koberce v části "zrnitost" a zároveň nepřekonalo vlastní vahou síto, jehož oka odpovídají rozměrově spodní hodnotě v mm uváděné u každého kamenného koberce v část " zrnitost". **Nejedná se tak o rozměry každého jednotlivého kamínku kamenného koberce!** Nárok na uplatnění reklamace tak nevznikne v případě, kdy předmětem reklamace je skutečnost, že kamenivo z kamenného koberce má jiné rozměry než jaké odpovídají frakci uváděné u každého kamenného koberce v našem e-shopu v části " zrnitost". V případě, kdy je objednávka plněna ve více baleních kamenného koberce, může se nepatrně lišit frakce kamenného koberce v jednotlivých baleních. Z tohoto důvodu doporučujeme promíchat veškerá dodaná balení kamenného koberce. V případě, že máte jakoukoliv pochybnost o zrnitostní skladbě kamenného koberce, kamenný koberec neaplikujte a kontaktujte prodávající; Nepatrná odlišnost ve frakci ("zrnitosti") jednotlivých balení kamenného koberce není vadou a nelze ji proto reklamovat.
- kdy předmětem reklamace je zvukový projev kamenného koberce připomínající křupání. Tento projev není vadou kamenného koberce ani vadou použitého pojiva, ale může být způsobena nesprávnou pokládkou nebo vadou pokladního betonu;
- změny Epoxidového pojiva způsobené v důsledku UV záření; Pozn.: epoxidové pojivo degraduje vlivem UV záření, což je vlastnost všech epoxidových pojiv a to navzdory použití UV stabilizátorů. Této degradaci nelze nijak zabránit. Degradace epoxidového pojiva v důsledku působení UV záření se pak projevuje nejprve barevnou změnou pojiva (tzv. zažloutnutím) a v další fázi vede až k rozpadu pojiva. Tato barevná změna a následný rozpad pojiva je vlastností epoxidových pojiv, nikoliv vadou a z tohoto důvodu nemohou být shora uvedené vlastnosti předmětem reklamace. **Epoxidová pojiva proto nedoporučujeme. V případě, kdy je epoxidové pojivo vystaveno ve větší míře slunečnímu záření (např. jižní strany) a je aplikováno na kamenný koberec u kterého**

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

dochází k vyššímu pochozímu zatížení (např. veřejné prostory), může dojít k zežloutnutí (změně barvy pojiva) a k jeho postupnému rozpadu již v prvním roce po aplikaci. Na epoxidové pojivo zároveň doporučujeme pravidelně aplikovat revitalizační nátěr Epoxid Revital KK, nicméně ani tento revitalizační nátěr nedokáže degradaci epoxidového pojiva zabránit. Pojivo UV rezist na polyaspartické bázi tyto nedostatky nevykazuje.

- výskytu výkvětů feromagnetických kovů na povrchu kamenného koberce; kamenivo kamenného koberce může obsahovat feromagnetické kovy, které mohou být v kamenivu kamenného koberce přítomny v závislosti na geologické skladbě přírodně těženého materiálu kamenného koberce, přičemž po smíchání kameniva s pojivem může v důsledku oxidace dojít k vydělení feromagnetických kovů na povrch kamenného koberce. Toto vydělení se pak projevuje ve formě narezlých skvrn na povrchu kamenného koberce. Nejedná se o vadu kamenného koberce nebo pojiva, ale o vlastnost kameniva kamenného koberce, která je způsobena tím, že se jedná o přírodní materiál. Z tohoto důvodu výskyt výkvětu feromagnetických kovů na povrchu kamenného koberce nemůže být předmětem reklamace. Výskyt výkvětu feromagnetických kovů nemá žádný vliv na pevnost nebo životnost kamenného koberce.

3. Předmětem reklamace může být pouze vada zboží. Osobní újmy a jakékoli jiné následné a nepřímé škody nejsou do této záruky zahrnuty.

4. Při jakémkoli cizím zásahu (mimo pověřené pracovníky prodávajícího) do zboží pozbývá platnost záruka v plném rozsahu. Vystavujete se tak nebezpečí znehodnocení zboží.

Článek 10
Společná a závěrečná ustanovení

1. Uzavře-li prodávající smlouvu přímo se spotřebitelem, nepřihlíží se v případě reklamace zboží k těm ustanovením Reklamačního řádu, která jsou v rozporu s ustanoveními zákona, od kterých se nelze odchýlit v neprospěch spotřebitele.

2. Reklamační řád v tomto znění nabyl účinnosti dnem 17.září 2021 a nahrazuje všechna předchozí znění reklamačních řádů a jakýchkoliv dalších dokumentů doposud užívaných mezi prodávajícím a kupujícím v souvislosti s uplatňováním práv z vadného plnění a záruky za jakost.

Reklamační řád je k dispozici v sídle prodávajícího či na **www.destone.cz.** Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

PŘÍLOHA Č. 1

(vzor potvrzení o uplatnění reklamace)

POTVRZENÍ O UPLATNĚNÍ REKLAMACE č. ……

Dnešního dne uplatnil kupující z objednávky č. ……..:

(jméno a příjmení) ……..

(bydliště a adresa pro doručování) …….

(adresa místa dodání zboží) ……

Vady zboží, spočívající v (popis vady a případných projevů vady):

……..…….

……..…….

Kupující preferuje vyřešení reklamace následujícím způsobem (vyberte **jednu** z možností):

- ☐ oprava
- ☐ dodáním chybějícího zboží
- ☐ výměna zboží (v případě, že nelze zboží opravit)
- ☐ sleva z ceny (v případě neodstranitelné vady, kterou nelze vyřešit výměnou nebo dodáním nového zboží)

Kupující podpisem tohoto potvrzení stvrzuje, že se seznámil s Reklamačním řádem prodávajícího. Kupující požaduje, aby byl o vyřízení reklamace vyrozuměn:

- ☐ elektronicky na e-mailovou adresu: ……..
- ☐ písemně na adresu: ……

V Tuchlovicích dne ……

……. …….

prodávající kupující

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

PŘÍLOHA Č. 2
(vzor vyřízení reklamace)

VYŘÍZENÍ REKLAMACE č. ……

Dnešního dne došlo k vyřešení reklamace a to následujícím způsobem:

- ☐ reklamaci bylo vyhověno a došlo k vyřešení reklamace kupujícím vybraným způsobem, reklamace trvala od ……..…… do ……. a o tuto dobu se prodlužuje poskytnutá záruka na zboží.

- ☐ reklamace byla zamítnuta a to z důvodu, že byla shledána nedůvodnou. Konkrétní důvody pro zamítnutí reklamace:

……..…….

……..…….

……..…….

……..…….

V Tuchlovicích dne ……

Destone s.r.o.
Tuchlovice 619
273 02 Tuchlovice

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

PŘÍLOHA Č. 3

FOTOGRAFIE NEROVNOSTNÍHO STÍNĚNÍ

Fotografie č. 1 - fotografie kamenného koberce - kamínkového plotu za rozptýleného denního světla, kdy nerovnostní stínění není patrné:

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz

Fotografie č. 2 - jedná se o fotografii stejného kamínkového plotu jako je na fotografii č. 1, nicméně za situace, kdy na povrch plotu kamenného koberce (kamínkového plotu) dopadají sluneční paprsky pod ostrým úhlem a povrch kamenného koberce (kamínkového plotu) vykazuje tzv. nerovnostní stínění. Takové nerovnostní stíněné **není vadou kamenného koberce nebo jeho pokládky!**

DESTONE s.r.o.
tel.: 312 657 085
tel.: 702 270 158
e-mail: destone@destone.cz
www.destone.cz