

# Obchodní podmínky a reklamační řád

## Základní ustanovení

Ve smyslu zákona č.143/2001 sb. o ochraně hospodářské soutěže, v platném znění a zákona č. 634/1992 sb. o ochraně spotřebitele v platném znění, Kamenictví Kůrka s.r.o. dále jen dodavatel upozorňuje, že ceny uvedené na webových stránkách a propagacích, jsou ceny informativní a nezávazné. Dodavatel proto neodpovídá za dodržení uvedených cen u všech obchodních zástupců firmy. Jednotliví zástupci nejsou uvedenými cenami přímo ani nepřímo vázáni. Vyobrazené výrobky jsou pouze ilustrativní a nemusí se vždy přesně shodovat se zbožím přímo nabízeným prodejcem. Veškeré změny, změny cen a tiskové chyby jsou vyhrazeny.

## Objednání služeb

Při uzavírání objednávky je dodavatel povinen seznámit zákazníka se všemi skutečnostmi týkající se rozsahu prováděných prací, případně dodávaného materiálu a výrobků, jeho ceny apod. Dodavatel vystaví odběrateli objednávkový formulář, kde stanoví celkovou cenu zakázky a upřesní popis a rozsah prováděných prací. Objednávkový formulář musí být opatřen razítkem firmy a podpisem pracovníka, který objednávku vystaví. Zákazník je povinen sdělit veškeré pravdivé fakturační údaje (jméno, příjmení, bydliště s PSČ a popřípadě telefonní kontakt), a objednávku stvrdit svým podpisem. Objednávka bez podpisu klienta je neplatná, a není pro zhotovitele závazná. Za nezávazné objednání služeb bude považována ústní, telefonická objednávka. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené chybně nebo úmyslně zadanými údaji, popř. zatajením skutečností, které by vedly k poškození. (např. chybějící základy, nebo jinak znehodnocený materiál „praskliny, pukliny či nadměrně zvětralý,“). Dodavatel si vyhrazuje právo na rozšíření objednání služeb, v případě že nastanou skutečnosti, které brání zhotovení díla, nebo pokud hrozí jeho poškození (např. zvětralý, prasklý či jinak znehodnocený základ, rámy, sokl a podobně), a to po dohodě s klientem a jeho souhlasu. V případě odmítnutí ze strany odběratele nemusí být uznána reklamáce díla.

## Platební podmínky

Odběratel je povinen po provedení prací a dodání smlouveného zboží uhradit částku v plné výši hotově přímo u zhotovitele nebo u prodejce, pokud nebyla smluvena platba převodem. Klientovi, který nedodrží termín splatnosti u platby převodem, bude zaslána upomínka. Pokud nebude na upomínku reagovat do 5 pracovních dnů, bude klientovi účtováno penále dle platných zákonů České republiky. Odběratel, který není schopen uhradit částku ve stanovené výši a termínu, může písemně požádat o výjimku a částku uhradit podle dohody v měsíčních splátkách.

Platbu lze uhradit po předchozí dohodě převodním příkazem z běžného účtu nebo poštovní poukázkou typu.

V případě platby v hotovosti odběratel obdrží od Dodavatele nebo prodejce příjmový pokladní doklad o uhrazení platby. Do 14 ti dnů bude zaslána řádná faktura. Tyto doklady spolu s Objednávkou je nutno uschovat pro případné pozdější reklamace služeb či výrobku.

## Zrušení smlouvy odběratelem a stornopoplatky

Dodavatel stanovuje tato pravidla pro rušení objednávky a účtování storno poplatků:

- \* v případě zrušení Objednávky do 7 dnů, a nebyly-li dodavatelem vynaloženy náklady s pracemi, nebude odběrateli účtován storno poplatek.
- \* v případě zrušení objednávky do 7 dnů, a byly-li dodavatelem vynaloženy náklady s pracemi, budou odběrateli účtovány prokazatelně vynaložené náklady do doby odstoupení od Objednávky.
- \* v případě zrušení objednávky po 7 dnech, bude odběrateli účtován stornopoplatek ve výši 70% z celkové částky, která je uvedena na objednávce.

Rušení Objednávky je vždy nutné provádět písemně. Na telefonické storno nebude brán zřetel a nemá odkladný účinek.

## **Reklamační podmínky**

Odběratel je povinen se seznámit s reklamačním řádem ještě před objednáním zakázky. Doručením objednávky, popřípadě podpisem smlouvy souhlasí s tímto reklamačním řádem. Tento reklamační řád je nedílnou součástí objednávky, či smlouvy o dílo a je sestaven v souladu se stanovami Zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Dodavatel odpovídá v plném rozsahu za kvalitu materiálu a prováděných prací sjednaných na základě objednávky. Reklamacce se nevztahuje na práce a materiál, které nebyli součástí objednávky. Za neoprávněnou reklamaci bude považováno i to, že k poškození došlo nesprávným užíváním (skvrny od rzi, vosku a jiných látek způsobující poškození), neodborným zásahem (zvedáním, přenášením apod.) a neodborným zásahem jiné firmy. Záruka na nový materiál (žula, nerez, zlacení) 24 měsíců.

## **Reklamační řád**

Reklamacce je jednostranný právní úkon zákazníka, kterým dává na vědomí dodavateli, že jeho plnění, kvalita materiálu, nebo funkčnost díla nebo jeho části je v rozporu s předmětem objednávky a vyskytují se vady a uplatňuje nárok na opravu, nápravu stavu či výměnu vadné části díla nebo celého výrobku.

Vztahuje se na reklamace vad materiálu, vad funkčnosti výrobku, či díla, nebo na vady již provedených oprav, běží-li ještě záruční doba. Záruční doba začíná dnem, kdy je zboží vyzvednuto a zapláceno v areálu firmy, nebo kdy je dílo dokončeno a předáno k užívání, jde-li o realizaci mimo provozovnu firmy.

## **ZÁKAZNÍK BYL SEZNÁMEN S MOŽNOSTÍ VÝSKYTU „VADY“.**

Reklamaci tedy **nelze** uplatňovat při:

- postupné změně barvy přírodního kamene, které jsou způsobeny chemickými reakcemi v kameni v důsledku
- působení povětrnostních vlivů, zejména vody a UV záření,
- oxidaci železitých minerálů (rezivění) přírodního kamene,
- opotřebení a při užívání, nepřiměřeným zacházením a zatížením, použitím nevhodných prostředků pro úklid a údržbu,
- zvětvávání kamene, abrazi a působení posypových materiálů, erozi,
- odlišnosti v barvě, struktuře, nebo složení materiálu, je-li to obvyklé pro daný materiál (vměstky, pecky, fleky, žíly, kaverny, geologické poruchy, barevné přechody, změny směru kresby a proměnné minerálové složení v objemu materiálu),
- následný výskyt praskliny v přírodním kameni

**Nelze reklamovat drobné odchylky materiálu na realizovaném díle od předložených vzorků, neboť v případě přírodního materiálu není možné zaručit naprostou shodu, obzvláště v případě velmi kresebně pestrých materiálů, kdy vzorek obvyklé velikosti není schopen vystihnout podstatu materiálu ve velké ploše.**

**Jde o to, že přírodní kámen má své určité fyzikální vlastnosti, které musí zákazník respektovat. Nelze je ovlivnit. Přírozený fyzikální jev nelze reklamovat.**

**Nelze reklamovat dílo, ani jeho část, nebylo-li řádně převzato a zapláceno.**

Projeví-li se však vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Při uplatnění reklamace je nutné uvést:

- jméno, příjmení a adresu odběratele,
- kontakt na osobu vyřizující reklamaci ( E-mail, telefon),

- místo a datum realizace,
  - předmětem reklamace – podrobný rozpis závady
  - je-li to možné, připojit několik fotografií ozřejmujících předmět reklamace
- a přílohou Objednávka a doklad o zaplacení

Poté bude reklamace zařazena do systému a po prozkoumání všech okolností realizace díla bude do třiceti dnů vyřízena.

V případě, že dojde mezi Kamenictvím Kůrka s.r.o a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu objednávky o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

*Česká obchodní inspekce, Inspektorát pro Královéhradecký a Pardubický kraj  
Jižní 870/2, 500 03 Hradec Králové, Email: [hradec@coi.cz](mailto:hradec@coi.cz)*

V případě vzniku spotřebitelského sporu (zamítnutá reklamace) máte právo před uplatněním žaloby k příslušnému soudu využít subjektu řešení spotřebitelských sporů: ADR při ČOI více na [www.coi.cz](http://www.coi.cz).

### **Zrušení Objednávky dodavatelem**

Dodavatel si vyhrazuje právo odstoupit od uzavřené a potvrzené objednávky pokud by se v průběhu smluvního vztahu objevily skutečnosti, které by vedly k narušení obchodního vztahu a znemožní tak hladký průběh zhotovení díla.

### **Bezpečnost a ochrana informací**

Kamenictví Kůrka s.r.o. prohlašuje, že podle zákona č. 101/2000 Sb a obecného nařízení Evropského parlamentu a rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, veškeré osobní údaje poskytnuté odběratelem jsou důvěrné a budou použity pouze k uskutečnění plnění smlouvy s dodavatelem a nebudou jinak zveřejněny, poskytnuty třetí osobě apod. s výjimkou situace související s platebním stykem týkajícího se objednaného zboží či služeb (sdělení jména a adresy dodání). Odběratel svým podpisem uděluje souhlas se zpracováním uvedených osobních údajů pro účel záznamu objednávky kamenických služeb. Správce těchto údajů Kamenictví Kůrka s.r.o., zastoupena panem Ladislavem Kůrkou není oprávněna použít a ani jiným způsobem zpracovávat tyto sdělené údaje než k uvedenému účelu.

### **Dodací podmínky**

Dodavatel se zavazuje zhotovit dílo či dodat zboží klientovi do termínu dohodnutým při podpisu Objednávky. Tato dodací doba nemusí být dodržena v případě, že nastane skutečnost vyšší moci.

### **Závěrečná ustanovení**

Tyto Všeobecné obchodní podmínky jsou platné od 1. září 2020 a ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti. Kamenictví Kůrka s.r.o. si vyhrazuje právo změnit tyto Všeobecné obchodní podmínky bez předchozího upozornění.

Tyto Obchodní podmínky jsou platné do odvolání.

