



KLOCOK Poprad s.r.o.

Dubina 705
059 16 Hranovnica

Tel.: 0915 929 289

www.klocok.eu
E-mail: info@klocok.eu

Reklamačný poriadok spoločnosti KLOCOK Poprad, s.r.o.

Platný medzi:

KLOCOK Poprad, s.r.o. (ďalej len predávajúci)

a

zmluvný partner (ďalej len kupujúci)

Tento reklamačný poriadok platí pre výrobky predávajúceho popísané v ďalšom. Ide o betónové výrobky v zmysle §2 ods.2) zákona 133/2013 Z.z. o stavebných výrobkoch, ktoré nemusia spĺňať podmienky tohoto zákona. Sú to betónové prefabrikáty zo zákazkovej výroby, vyrobené individuálne alebo upravené nesériovým spôsobom podľa individuálnej požiadavky zákazníka, na základe konkrétnej objednávky a dodanej technickej dokumentácie a zhotoviteľ zodpovedný za bezpečné zabudovanie výrobku do stavby výrobok vmontuje do určenej konkrétnej stavby.

Tieto výrobky zodpovedajú požiadavkám STN EN 13369 - Všeobecné pravidla pre betónové prefabrikáty a STN EN 13198 - Betónové prefabrikáty. Uličný a záhradný mobiliár, (ďalej len výrobok alebo tovar).

Zhotovenie týchto výrobkov je závislé od použitých technických prostriedkov, technológie výroby a od použitých materiálov. Keďže betón pozostáva prevažne z prírodných surovín, ktoré podliehajú nevyhnutným prírodným výkyvom a čiastočne sa spracovávajú ručne, každý betónový povrch je jedinečný. Predávajúci považuje za vhodné, aby sa zákazník s tovarom vopred fyzicky zoznámil. Predávajúci pre účely hodnotenia vzhľadu architektonických betónových prefabrikátov spracoval materiál „Ako stanoviť a posúdiť vzhľad povrchu prefabrikovaného prvku z pohľadového betónu“, ktorý predávajúci vždy doručuje kupujúcemu pred uzatvorením kúpnej zmluvy alebo spolu s potvrdením objednávky kupujúceho.

Miesto dodania (plnenia): K odovzdaniu tovaru dochádza pri nakládke tovaru na dopravný prostriedok prepravcu kupujúceho v prevádzkarni predávajúceho v Hranovnici.

1. Vadami sa podľa tohto reklamačného poriadku myslia vady zjavné, ktoré je možné zistiť momentom dodania výrobkov predávajúceho, ako aj vady skryté, ktoré nie je možné zistiť už pri dodaní tovarov, a ktoré sa prejavia až dodatočne po dodaní tovaru.
2. Zrejmé vady, za ktoré predávajúci zodpovedá podľa tohto reklamačného poriadku, sú nedostatky množstva, vady povrchu, akosti a mier voči odsúhlasenej výrobnej dokumentácii alebo voči oficiálne deklaroványm vlastnostiam výrobkov predávajúceho.
3. Predávajúci poskytuje záruku na výrobky v dĺžke 60 mesiacov od ich dodania. Záruka sa týka skrytých vád z titulu nedodržania minimálneho krytia výstuže a vád z titulu nízkej odolnosti výrobku voči poveternostným vplyvom.
4. Predávajúci požaduje uplatniť podmienky kontroly tovaru pri jeho dodaní a po jeho prevzatí na mieste určenom kupujúcim, ktoré sú uvedené v jeho Všeobecných obchodných podmienkach (VOP predávajúceho).

5. Strata alebo poškodenie tovaru, ani uplatnená reklamácia nezbavujú kupujúceho povinnosti zaplatiť kúpnu cenu. Kupujúci nemá právo z dôvodu reklamácie vád tovaru, alebo uplatnenia nároku na náhradu škody, odkladať platby v rámci dohodnutých platobných podmienok v kúpnej zmluve, alebo si započítavať vzájomné nároky z akýchkoľvek obchodných vzťahov s predávajúcim.
6. Predpokladom pre každé poskytnutie záruky je plnenie zmluvných povinností kupujúceho.
7. Reklamácia tovaru musí obsahovať podrobný popis zjavných vád a množstvo vadného tovaru. Reklamáciu je potrebné bez meškania zaslať na adresu info@klocok.eu a musí byť doložená fotodokumentáciou preukazujúcou vadu tovaru. Kupujúci je povinný do vybavenia reklamácie výrobok nezabudovať a umožniť predávajúcemu obhliadku reklamovaného tovaru. V prípade, ak tovar so zjavnými vadami bude zabudovaný, predávajúci nie je povinný prípadnú následnú reklamáciu uznať ako oprávnenú. Skrytú vadu je kupujúci povinný reklamovať spôsobom v zmysle tohto reklamačného poriadku okamžite po jej zistení, najneskôr však do konca záručnej doby, ktorá je 60 mesiacov.
8. Poverený zamestnanec predávajúceho po preštudovaní zaslanej reklamácie 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 špecialistom, ktorí vyhodnotia celkovú oprávnenosť reklamácie a oznámia kupujúcemu finálnu podobu návrhu na vysporiadanie reklamácie.
9. Lehota na vybavenie reklamácie: S prihliadnutím na skutočnosť, že sú to aj architektonické betónové prefabrikáty zo zákazkovej výroby, predávajúci požaduje lehotu do 30 dní. Počíta sa tu s tým, že pre posúdenie vady je vhodná alebo nutná osobná návšteva technika výrobcu, prípadne aj architekta na mieste, kde sa reklamovaný výrobok nachádza.
10. Predávajúci neposkytuje záruku na nepatrné odchýlky výrobkov od vzoriek a fotografií, ktoré boli predložené pri ponuke a nemajú vplyv na účel použitia.
11. Pri hodnotení plôch z pohľadového betónu je rozhodujúci celkový dojem pri pozorovaní z odstupu najmenej 2 m. Jednotlivé kritériá by sa mali posudzovať iba v prípade, že celkový dojem z viditeľných plôch nespĺňa dohodnuté požiadavky. Odchýlky, ktoré možno vo vzhľade plochy z pohľadového betónu tolerovať a nemôžu byť predmetom reklamácie, sú najmä:
 - tvorba „oblakov“, mramorovanie a nepatrné odchýlky farebného odtieňa,
 - zhluky pórov,
 - tmavé prúžky a nepatrné vytečenia cementového mlieka v miestach stykov jednotlivých častí formy,
 - prúžky z odlúčenia zámesovej vody v nepatrnom rozsahu,
 - pruhy z nerovnomerného vysychania po daždi,
 - ohraničené vápenné pruhy,
 - úlomky hrán u vyhotovení s ostrými hranami,
 - nepatrné konkávne a konvexné zakrivenia,
 - výkvety,
 - vlasové praskliny,
12. Predávajúci nezodpovedá za zhoršenie kvality tovaru najmä v týchto prípadoch:
 - nesprávna manipulácia s tovarom pri jeho vykládke, pri jeho skladovaní na medziskládke a pri jeho montáži,
 - uplatnenie nevhodných pracovných postupov pri zabudovaní výrobku.
13. Tento reklamačný poriadok je platný od 5.2.2024 do odvolania.