

Reklamační řád

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek pro cementářské produkty společnosti Cemex Czech Republic s.r.o., Plzeňská 3217/16, Smíchov, 150 00 Praha 5, IČ: 27892638, zapsané u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 124693 (dále jen Prodávající) pro prodej cementu a cementových výrobků (dále jen zboží) a upravuje podmínky a postup při uplatnění vad zboží Kupujícím, jakož i způsob vyřízení reklamace zboží.

1. Odpovědnost za vady

- 1.1 Prodávající odpovídá za vadu, kterou má zboží v okamžiku přechodu nebezpečí škody na zboží na Kupujícího, není-li dále stanoveno jinak.
- 1.2 Prodávající odpovídá rovněž za to, že zboží bude způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak obvyklému účelu po dobu skladování pokud:
 - Prodávající, resp. Kupující, zajistí po dobu, po jakou mají zboží v držení, splnění podmínek skladování stanovených v normě ČSN EN 197-1;
 - zboží je po celou dobu skladování chráněno před působením vody a vysoké relativní vlhkosti vzduchu (nejvýše 75 %)
 - Prodávající, resp. Kupující, zajistí po dobu, po jakou mají zboží v držení, dodržení maximální doby skladování, která je u baleného cementu 3 měsíce od data uvedeného na obalu a u volně loženého cementu 3 měsíce od data expedice.
- 1.3 Prodávající neodpovídá za vady:
 - způsobené při přepravě zboží po železnici nebo při přepravě nezajišťované Prodávajícím;
 - pro které bylo zboží prodáno se slevou;
 - způsobené vyšší mocí (vis maior);
 - způsobené neodbornou manipulací a neodborným použitím zboží ze strany Kupujícího nebo jeho dopravce;
 - v případě, že Kupující nezajistí k nakládce zboží přistavení přepravníku s prázdnou a čistou nástavbou.

2. Uplatnění reklamace

- 2.1 Pokud Kupující shledá na zboží vadu, je oprávněn uplatnit vůči Prodávajícímu práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“).
- 2.2 Právo uplatnění reklamace má Kupující, který má s Prodávajícím uzavřenou kupní smlouvu na předmětné zboží. Výjimku tvoří vady traťové dodávky zboží, kdy může uplatnit reklamaci i příjemce zásilky. V tom případě platí, že tak činí jako zástupce Kupujícího. Další jednání v rámci reklamace už vede Kupující sám.
- 2.3 Reklamace Kupujícího musí být uplatněna písemně (tj. prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, emailem, popř. prostřednictvím datové schránky) bez zbytečného odkladu. Rozhodným dnem pro uplatnění reklamace je den doručení reklamace Prodávajícímu. V pochybnostech se má za to, že k doručení došlo 3. pracovní den od prokazatelného odeslání zásilky doporučeným dopisem na adresu sídla Prodávajícího, popř. nejpozději 10. dnem od prokazatelného odeslání reklamace do datové schránky Prodávajícího, popř. okamžikem prokazatelného doručení reklamace emailem.
- 2.4 Zjevné vady týkající se záměny zboží, dodaného množství, obalů apod. musí být reklamovány ihned po dodání zboží. Ostatní vady musí být reklamovány ihned poté, co je Kupující zjistil, resp. mohl zjistit při vynaložení dostatečné péče.
- 2.5 Práva z vadného plnění nebudou uznána, nebyla-li uplatněna ve lhůtě uvedené v bodě 2.4.
- 2.6 V reklamaci musí Kupující přesně popsat vady, případně uvést, jak se projevují. Kupující v reklamaci rovněž uvede své požadavky (nárok z vad zboží) a připojí vhodné důkazní prostředky, které umožní ověřit oprávněnost reklamace.
- 2.7 Při reklamaci musí Kupující prokázat dostupnými prostředky místo a datum nákupu reklamovaného zboží (uvést číslo dodacího listu).

3. Vyřízení reklamace

- 3.1 O oprávněnosti reklamace zahájí Prodávající věcná jednání neprodleně, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.
- 3.2 Reklamaci včetně odstranění vady vyřídí Prodávající bez zbytečného odkladu, je-li Kupující spotřebitel, pak nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s Kupujícím písemně nedohodne jinak. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 3.3 Kupující je povinen na vlastní náklady zabezpečit uchování a oddělené skladování reklamovaného zboží tak, aby nedošlo k dalšímu znehodnocení zboží, a to až do vyřízení reklamace. Kupující umožní zástupcům Prodávajícího prohlídku reklamovaného zboží s možností odebrání vzorků.
- 3.4 V případě, že zboží s vadou již bylo použito, zajistí Kupující možnost prošetření v místě jeho použití.
- 3.5 Práva z vadného plnění nebudou uznána, pokud Kupující neumožní Prodávajícímu nutné prošetření v místě uložení reklamovaného zboží, nezajistí možnost prošetření již použitého zboží, anebo neumožní odběr vzorků ze skladovaného zboží s vadou.

4. Nároky z vad zboží

- 4.1 Brání-li vada dodaného zboží použít toto zboží ke svému původnímu účelu, má Kupující právo volit mezi následujícími nároky: a) výměna vadného zboží za zboží bez vady; b) přiměřená sleva z kupní ceny; c) odstoupení od kupní smlouvy.
- 4.2 Nebrání-li vada dodaného zboží použít toto zboží ke svému původnímu účelu, může Kupující požadovat dodání chybějícího zboží nebo přiměřenou slevu z kupní ceny zboží.
- 4.3 Volba mezi nároky Kupujícímu náleží jen tehdy, jestliže ji oznámí Prodávajícímu ve včasné zaslané reklamaci. Uplatněný nárok nemůže Kupující měnit bez souhlasu Prodávajícího.
- 4.4 Kupující nemůže z důvodů uplatnění reklamace zadržet platbu zboží či snížit kupní cenu o slevu bez souhlasu Prodávajícího.
- 4.5 Pokud Kupující požaduje prověření zboží nezávislým ústavem, jdou náklady na odběr vzorků a zkoušky k jeho tíži; pokud výsledek zkoušky prokáže, že vzorky nevyhovují příslušnému technickému předpisu, hradí tyto náklady Prodávající.
- 4.6 Úhradu nákladů spojených se zpětnou přepravou zboží s domnělými vadami a ostatní náklady spojené s reklamačním řízením nese Kupující v případě, že se neprokáže opodstatněnost reklamace.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1 Pokud v kupní smlouvě nebo v Reklamačním řádu není stanoveno jinak, uplatní se mezi stranami příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2 Tento Reklamační řád je platný od 01.01.2026.