

Tento Reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené u společnosti BEST, a.s., IČO: 25201859, se sídlem v Rybnici 148 (dále jen „**Prodávající**“). Tento Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek Prodávajícího (dále jen „**Obchodní podmínky**“).

**Platný od 1.12.2021.**

Každé zboží zakoupené u společnosti BEST, a.s., je předáno kupujícím s daňovým dokladem a kopií dodacího listu, který slouží i jako záruční list. Převzetí zboží stvrzuje kupující podpisem na kopii dodacího listu. Pokud není zboží osobně odebráno, je převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce (je-li však kupujícím spotřebitel, je převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce pouze tehdy, pokud dopravce určil kupující, v opačném případě je věc kupujícímu odevzdána, až mu ji dopravce předá).

Pokud kupující zjistí jakýkoli rozdíl mezi dodacím listem a skutečně dodaným zbožím v druhu a množství, případně pokud je v záručním listu chybně vypsáno výrobní číslo či specifikace zboží, nebo pokud kupující neobdržel ke zboží dodací list nebo návod na použití výrobku BEST vůbec, je kupující povinen zaslat ihned (nejpozději do 72 hodin od okamžiku zakoupení zboží) prokazatelným způsobem písemnou zprávu adresovanou na jméno provozovny firmy BEST, a.s., kde bylo zboží předáno (či odkud bylo expedováno). Pokud tak kupující neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější reklamace nebude uznána.

Reklamace zboží musí být uplatněna vždy pouze na provozovně, kde bylo zboží zakoupeno (či odkud bylo expedováno).

## ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

**1.** Na veškeré zboží vyráběné společností BEST, a.s., se vztahuje záruka v délce 20 let ode dne převzetí zboží. Výjimku tvoří zlevněné zbytkové výrobky, označené v názvu posledním písmenem „Z“. Na tyto výrobky se neposkytuje záruka za jakost. Na tyto výrobky nelze uplatnit ani práva z vad, pokud jde o vady, na základě kterých jsou tyto výrobky prodávány za nižší cenu. Tyto výrobky tedy mohou vykazovat barevnostní rozdíly, vápenné a železité výkvěty, povrchové oděrky, způsobené manipulací se zbožím a dopravou, znečištění zboží od obalových materiálů, rozměrové nepřesnosti, průhyby, rozdílné šarže, otěpy hran, povrchové výlupky a rozdílnou nasákavost. Na výrobky jakékoli třetí osoby Prodávající poskytuje záruku pouze nejvýše v rozsahu, v jakém ji na své výrobky poskytuje tato třetí osoba.

**2.** Od roku 2014 poskytuje Prodávající záruku i na snadnou údržbu ploch, realizovaných z dlažeb BEST, které jsou při výrobním procesu ošetřeny lakem a UV zářením, v délce 5 let.

**3.** Kupující je povinen se při používání zboží, zvláště při jeho pokládce, řídit pravidly, která jsou uvedena v příslušném „Návodu na použití výrobků BEST“. Takový návod je k dispozici na internetových stránkách společnosti BEST, a.s. na adrese: [www.best.cz](http://www.best.cz) (dále jen „**Webová stránka**“) a je též součástí každé dodávky zboží. Kupující potvrzuje, že se seznámil s obsahem takového návodu způsobem uvedeným v Obchodních podmínkách.

**4.** K účinnému uplatnění práv z vadného plnění, tj. z vady dodaného zboží (dále také jen „**Reklamace**“) je třeba, aby kupující v záruční době a bezodkladně poté, kdy vadu zjistil nebo mohl zjistit, oznámil písemně, popř. prostřednictvím elektronické pošty, Prodávajícímu zjištěné vady a dostatečně podrobně popsal, jak se tyto vady projevují a doložil fotodokumentaci těchto vad. Zároveň je třeba toto zboží ponechat na místě dodání, nijak s ním nemanipulovat, zejména jej nikam nepřevážet, a to do doby, než bude reklamace ze strany Prodávajícího posouzena.

**5.** V případě oprávněné reklamace má kupující právo na odstranění vady, výměnu zboží nebo přiměřenou slevu z ceny výrobku. Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, kdy Prodávající oprávněnou reklamaci nevyřídí odstraněním vady, výměnou zboží nebo přiměřenou slevou.

**6.** Při výměně zboží trvá původně uzavřená smlouva mezi Prodávajícím a kupujícím, proto ani jedné smluvní straně nevzniká nárok na vyrovnání případného cenového rozdílu.

**7.** Oprávněná reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení, pokud není dále stanoveno jinak (viz odst. 11 níže) nebo pokud se Prodávající a kupující nedohodnou jinak. Po tuto dobu neběží záruční doba.

**8.** Pokud nebude mezi kupujícím a Prodávajícím dohodnuto jinak a pokud nestanoví jinak tento Reklamační řád, postupuje se při vyřizování reklamace podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“).

**9.** Případné reklamace na výrazné odlišnosti v odstínu barevnosti a zjevné vady dodaného zboží je možné uplatnit pouze před jeho pokládkou nebo zabudováním.

**10.** Při uplatnění práva z vad zboží je kupující povinen zejména předložit:

a) správně vyplněný prodejní doklad – fakturu nebo prodejku za hotové s vyznačeným datem prodeje,

b) správně vyplněný dodací list s vyznačením datem převzetí zboží, ve kterém nesmějí být přepisovány či dopisovány žádné údaje,

c) při požadavku na výměnu zboží musí kupující Prodávajícímu předat reklamované zboží včetně všech součástí a příslušenství a včetně všech dokladů.

**11.** Bude-li v případě reklamačního řízení nutné odebrat vzorky (provést vývrty, udělat sondy do konstrukce apod.), je kupující povinen umožnit (případně zajistit toto u koncového zákazníka) Prodávajícímu odběr vzorků za účelem řešení reklamace v předem smlouveném rozsahu. Bude-li rozhodnuto provést zkoušky, odebrat vzorky, musí být kupující obeznámen s tímto rozhodnutím s dostatečným předstihem. O tomto odběru bude proveden zápis a fotodokumentace. V případě vyhodnocení reklamace zakládající se na odběru vzorku dochází zpravidla k časové prodlevě způsobené laboratorním vyhodnocením, které Prodávající zajišťuje u nezávislé třetí osoby, která má k tomu potřebnou kvalifikaci (znalec, znalecký ústav, laboratoř apod.). Z tohoto důvodu se může lhůta řešení reklamace přiměřeně prodloužit, s čímž kupující tímto výslovně souhlasí; Prodávající bude kupujícího o konkrétní době, o kterou se doba vyřízení reklamace prodlouží, a o postupu vyřízení reklamace informovat. Náklady na neuznanou reklamaci vycházející z výsledků odběru vzorků, posudků, protokolů, tedy neoprávněnou reklamaci, nese v plném rozsahu kupující.

Neбудou-li uvedené podmínky kupujícím splněny, nejedná se o řádnou reklamaci, tedy bude na ni pohlíženo, jako by nebyla učiněna.

## ZÁRUKA SE NEVZTAHUJE

Záruka se nevztahuje na následující případy:

**1.** Na vady zboží, které nevznikly porušením povinností Prodávajícího.

**2.** Na vady zboží, vzniklé v důsledku abnormálního, chybného nebo nepřiměřeného použití, neodborné manipulace se zbožím a na vady způsobené kupujícím nebo třetí osobou.

**3.** Na vady zboží, vzniklé poškozením povrchu výrobků odřením. K odřeninám může docházet při manipulaci a dopravě. Betonové výrobky jsou však odolné vůči působení brusů, po zapískování a během jejich užívání se dlažba opticky sjednotí.

**4.** Na vady zboží, vzniklé při jeho přepravě v případě nedostatečného kurtování nebo v případě nedodržení tohoto opatření (viz Obchodní podmínky). Pokud je tato vada zjištěna, je třeba ji oznámit Prodávajícímu ihned po zjištění a doložit ji fotodokumentací.

**5.** Na vady vzniklé nesprávnou realizací stavby, např. pokládkou či nedodržením pokynů pro hutnění dlážděného krytu nebo na vady, vzniklé poškozením např. plotových tvarovek vlivem použití nevhodného výplňového betonu (viz „**Návody a doporučení při realizaci**“ na **Webové stránce**).

**6.** Na drobné odlišnosti v odstínu barevnosti dodaného zboží. Barevné provedení COLORMIX je nutno posuzovat na celé vydlážděné ploše. Nelze posuzovat pouze jednotlivé kameny.

**7.** Na odlišnosti způsobené vápenným výkvětem (tj. vystoupení volného vápna, obsaženého v cementu, na povrch zboží) nebo železitém výkvětem (tj. vystoupení sloučenin železa z použitého písku a šterku na povrch zboží). Beton, ze kterého je zboží vyrobeno, se sestává z čistých přírodních materiálů – písek, šterk, cement a voda. V důsledku tohoto složení dochází k přirozenému kolísání jejich vlastního přirozeného složení uvedených materiálů. Ve vazbě na další faktory působící během výroby a skladování zboží, zejména povětrnostní podmínky, může dojít ke kolísání barevných odstínů a ke vzniku tzv. vápenných výkvětů (vystoupení volného vápna, obsaženého v cementu, na povrch zboží) nebo ke vzniku tzv. železitéch výkvětů (vystoupení sloučenin železa z použitého písku a šterku na povrch zboží). Zabránit vzniku drobných barevných odlišností a výkvětů v souhrnu působení všech negativních

vlivů je i za použití nejpokrokovějších chemických přísad technologicky nemožné. Barevné rozdíly mohou být různé intenzity, v žádném případě však nemají naprosto žádný vliv na kvalitu a užité vlastnosti výrobků. Případné barevné rozdíly a výkvěty nelze proto z výše uvedených důvodů uznat jako vadu zboží. Působením povětrnostních vlivů a běžným mechanickým namáháním zpravidla dojde k vyrovnání barevných rozdílů a zmizení výkvětů.

**8.** Na mikrotrhliny tzv. „krakeláže“, které se vyskytují na povrchu výrobku a jsou znatelné především po dešti, kdy se „vykreslí“ jednotlivé kontury trhlinek, po vyschnutí se opět tento jev znatelně ztrácí. Tato krakeláž neovlivňuje fyzikálně-mechanické vlastnosti výrobku a nesnižuje jeho životnost.

**9.** Na vady vzniklé znečištěním povrchu dlažby, zejména zeminou, mulčovací kůrou, olejem, atd.

**10.** Na odlišnosti způsobené otiskem rašlové sítě, papíru nebo dřevěných prokladů, kterými jsou jednotlivé vrstvy na paletě proloženy.

**11.** Na vady zboží vzniklé působením chemických látek na bázi sloučenin chlóru nebo ropných produktů.

**12.** Na vady zboží vzniklé použitím nevhodných dezinfekčních a chemických přípravků nebo nedodržením jejich nejvyšších přípustných dávek.

**13.** Na vady zboží vzniklé nedodržením nejvyšších přípustných dávek chemických rozmrazovacích látek na plošnou jednotku krytu (vyhláška č. 104/1997 Sb., příloha č. 7).

**14.** Na vady a netěsnosti kanalizačních prvků, které nebyly před zásypem kanalizace odzkoušeny tlakovou nebo obdobně prokazatelnou zkouškou a nebyl o této zkoušce pořízen zápis. Vady na kanalizačních prvcích musí být reklamovány před zásypem kanalizace.

**15.** Na počty kusů jednotlivých kamenů na vrstvách v dlažeb, které jsou dodávány ve skladbách. Uvedené skladby jsou vždy orientační, jednotlivé počty kamenů se mohou lišit (množství m<sup>2</sup> zůstává beze změny).

**16.** Vzhledem k omezené možnosti ovlivnění výrobního postupu se 20letá záruka rovněž nevztahuje na kovové a plastové kompletační prvky (litinová mříž, plastová dna, plotové úchyty, plotové sloupky, plastové a gumové terče a podložky, distanční mezerníky a doplňkový sortiment ke zdicímu systému BEST UNIKA).

## ZVLÁŠTNÍ OPRAVNĚNÍ KUPUJÍCÍHO – SPOTŘEBITELE

**1.** Je-li kupující spotřebitelem ve smyslu § 419 OZ, tj. jde-li o osobu, která kupní smlouvu uzavírá mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání (dále jen „Spotřebitel“), nejsou nijak omezena ani vyloučena jeho práva z vadného plnění podle OZ a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o ochraně spotřebitele“) a ustanovení tohoto Reklamačního řádu, která by byla s příslušnými ustanoveními OZ a Zákona o ochraně spotřebitele v rozporu nebo práva kupujícího – Spotřebitele omezovala nad míru umožněnou právními předpisy, se neaplikují.

**2.** Práva a povinnosti Prodávajícího a kupujícího – Spotřebitele ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ a Zákonem o ochraně spotřebitele) a tímto Reklamačním řádem.

**3.** Kupující – Spotřebitel bere výslovně na vědomí ustanovení odst. 9.3 až 9.12 a souvis. Obchodních podmínek (povinnost prohlídky – kontroly zboží při převzetí, poškození zboží při přepravě, přechod nebezpečí škody na zboží atd.) a také čtvrtý odstavce úvodní části tohoto Reklamačního řádu, ve kterých je upraven mj. postup uplatnění vad zboží při převzetí a související práva a povinnosti stran.

**4.** Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal:

a) má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které Prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě kterými jimi prováděné,

b) se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,

c) zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) zboží vyhovuje požadavkům příslušných právních předpisů.

**5.** Projevili-li se vady v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.

**6.** Nemá-li věc vlastnosti uvedené v odst. 3 výše, může kupující – Spotřebitel požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Právo na dodání nové věci nebo výměnu součásti má kupující – Spotřebitel 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 i právo od smlouvy odstoupit. Neodstoupí-li kupující – Spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující – Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu – Spotřebiteli působilo značné obtíže.

**7.** Právo z vadného plnění Spotřebiteli nenáleží, pokud před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud vadu sám způsobil.

**8.** Má-li věc vadu, z níž je Prodávající zavázán, a jedná-li se o věc prodávanou za nižší cenu nebo o věc použitou, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.

**9.** Kupující – Spotřebitel je oprávněn uplatnit práva z vady v kterékoliv provozovně Prodávajícího, které jsou uvedeny na Webové stránce, či jeho sídle a rovněž také písemně nebo prostřednictvím e-mailu na adresu Prodávajícího: reklamace@best.cz.

**10.** Kupující – Spotřebitel je povinen si v rámci uplatnění vady zvolit příslušný nárok na její řešení.

**11.** Uplatní-li kupující – Spotřebitel právo z vadného plnění, potvrdí mu Prodávající v písemné formě, kdy kupující – Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Kupující – Spotřebitel bere výslovně na vědomí ustanovení odst. 11 v části Záruční podmínky tohoto Reklamačního řádu, tedy že v případě vyhodnocení reklamace zakládající se na odběru vzorku dochází zpravidla k časové prodávě způsobené laboratorním vyhodnocením, které Prodávající zajišťuje u nezávislé třetí osoby, která má k tomu potřebnou kvalifikaci (znalec, znalecký ústav, laboratoř apod.). Z tohoto důvodu se může lhůta řešení reklamace přiměřeně prodloužit, nejvýše však o 60 dnů, s čímž kupující – Spotřebitel tímto výslovně souhlasí; Prodávající bude kupujícího – Spotřebitele o konkrétní době, o kterou se doba vyřízení reklamace prodlouží, a o postupu vyřízení reklamace informovat.

**12.** Jde-li o záruku, kupující – Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u zboží v záruční době (trvání a podmínky této záruky viz výše v tomto Reklamačním řádu). Vytkl-li kupující – Spotřebitel Prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění ani záruční doba po dobu, po kterou kupující nemůže vadné zboží užívat.

**13.** Má-li Spotřebitel shora uvedená práva z vad, náleží mu náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Prodávající namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.12.2021.

Tento Reklamační řád ruší veškerá předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamací a záruce zboží. Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto Reklamačního řádu, přičemž však takové změny či doplnění nemají vliv na vztahy z již uzavřených kupních smluv, které se řídí úpravou v době jejich uzavření, ledaže se změnou či doplněním kupující vyslovil souhlas.