



REKLAMAČNÍ ŘÁD MOSAICTECH S.R.O.

Výrobky kamenické dílny

Mosaictech s.r.o.

Svojanov 18; 569 73 Svojanov

Tel.: +420 463 033 220, fax: +420 463 033 220,

IČO: 27463923, DIČ: CZ27463923

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,
oddíl C, vložka 20483,

e-mail: obchod@mosaictech.cz; www.mosaictech.cz

1 VYMEZENÍ POJMŮ

1.1. Dodavatel a výrobce

Dodavatel – společnost vyrábějící nebo dovážející surové kamenné desky a jiné produkty a polotovary pro kamenické výrobky

Výrobce – Mosaictech s.r.o.; Svojanov 18; PSČ: 569 73; IČ: 27463923

1.2. Prodávající, konečný zákazník

Prodávající je právní subjekt, který má s výrobcem uzavřenou smlouvu o distribuci a který konečnému zákazníkovi (dále jen zákazníkovi) dodal výrobky vyrobené společností Mosaictech s.r.o.

1.3. Reklamacce

Reklamacce je právní úkon, kterým:

- a) zákazník uplatňuje u prodávajícího nespokojenost s jakostí (**kvalitativní reklamacce**), nebo s množstvím (**kvantitativní reklamacce**) dodaného výrobku a následně
- b) prodávající uplatňuje u výrobce nespokojenost s jakostí nebo s množstvím dodaného výrobku nebo výjimečně
- c) zákazník uplatňuje reklamaci u výrobce přímo.

1.4. Výrobek (zboží)

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se výrobkem (zbožím) rozumí:

- a) Hmotný produkt výrobce Mosaictech s.r.o. Jsou to desky, formáty a jiné kamenické výrobky z konglomerovaného nebo přírodního kamene nebo keramiky.
- b) Nehmotné produkty (služby) poskytnuté či zajišťované Mosaictech s.r.o. (dále jen výrobce), pokud byly součástí dodávky. Jsou to např. tyto služby: pokládka či instalace výrobků z kamene, zaměření, přeprava atd.

2 UPLATŇOVÁNÍ REKLAMACE

Reklamaci lze uplatňovat zásadně u prodávajícího, u kterého zákazník výrobek koupil. V případě nákupu zboží přímo od výrobce uplatňuje zákazník své nároky zde.

V případě, že reklamaci uplatňuje zákazník u prodávajícího, je prodávající povinen tuto reklamaci neprodleně postoupit výrobcu. Před postoupením je však povinen posoudit, zda příčina reklamacce není na jeho straně (např.

dopravní poškození, které nezavinil výrobce nebo jeho smluvní dodavatel (dopravy) nebo na straně zákazníka. V případě, že příčina reklamace je na straně zákazníka nebo prodávajícího, řeší takovou reklamaci prodávající sám.

2.1. Způsob uplatnění reklamace

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího písemně např. prostřednictvím Reklamačního dopisu, Protokolu, Zprávy o vadách apod., dále jen písemný záznam. Formalizovaný Reklamační protokol viz Příloha č. 1.

V případě, že zákazník uplatní reklamaci u prodávajícího osobně, je prodávající povinen provést o uplatněné reklamaci písemný záznam.

Písemný záznam musí obsahovat:

- Číslo faktury výrobce a datum expedice
- Přesný název poškozené/chybějící sortimentní položky
- Přesný popis vady
- Množství poškozených/chybějících výrobků
- Návrh na řešení reklamace.

Zákazník je povinen umožnit prodávajícímu/výrobci prohlídku reklamovaného výrobku na místě, kde je instalován/skladován.

V případě reklamace desky/desek poškozených při transportu nebo manipulaci s výrobkem při nakládce, musí zákazník pořídit digitální fotografii poškozeného zboží ještě před jeho vykládkou.

Při absenci některé z výše uvedených náležitostí bude pracovníky výrobce vyžadováno jejich doplnění nebo bude písemný záznam prodávajícímu/zákazníkovi vrácen k doplnění.

3 ZÁRUČNÍ LHŮTY

3.1. Dlažby a opracované kamenické výrobky – 2 roky záruky

Výrobce poskytuje záruku 2 roky na výrobky z kamenické dílny od data naložení, nebo protokolárního předání díla prodejci/zákazníkovi v případě jejich instalace výrobcem. Za vadu nelze považovat poškození formátů a desek v důsledku nedodržení technologického postupu pokládky/instalace prodejcem/zákazníkem (použité lepicí a spárovací hmoty, instalace čistících zón, dilatační spáry atd.).

3.2. Rozšířená záruka na skryté vady na deskách Technistone®

Dodavatel Technistone, a.s. poskytuje záruku 10 let na skryté vady na deskách pro interiérové užití v obytných prostorech a záruku 5 let na skryté vady na deskách pro interiérové užití ve veřejně dostupných prostorech od data naložení v Technistone a.s.

Záruční podmínky jsou stanoveny v reklamačním řádu společnosti Technistone a.s. dostupných zpravidla na webových stránkách www.technistone.cz.

3.3. Rozšířená záruka na skryté vady na deskách Sensa®, Dekton® a Silestone®

Dodavatel Cosentino poskytuje záruku 10 let na skryté vady na deskách Sensa® a Dekton® a 25 let na skryté vady na deskách Silestone® použitých na kuchyňské pracovní desky.

Záruční podmínky jsou stanoveny v Záručních podmínkách společnosti Cosentino Austria GmbH dostupných zpravidla na webových stránkách www.cosentino.com.

10/25letá záruka platí pro desky použité na **kuchyňské** pracovní desky. Platí jen pro zem, ve které zákazník výrobek získal ev. zakoupil. Záruka je nepřenosná.

Zákazník musí online vyplnit kontaktní formulář na www.cosentino.com, odkaz „Aktivace záruky“, ale může se pro asistenci obrátit e-mailem, telefonem nebo faxem na oddělení Prodeje nejbližší pobočky Cosentino. Všechny podklady lze stáhnout z webové stránky www.cosentino.com. Všechna pole karty musí být vyplněna plně a pravdivě. ID číslo zpracovatele MosaicTech je pro tyto účely 6000016528.

O prodlouženou záruku musí zákazník požádat online do 30 dnů po instalaci pracovní desky.

Zákazník je povinen si pečlivě pročíst plné znění Záručních podmínek a po aktivaci záruky i podmínky získané Záruční karty. Návod na údržbu pracovních desek zákazník kdykoliv obdrží na vyžádání u nejbližší pobočky Cosentina, pokud ji neobdržel od prodejce nebo výrobce při instalaci desky.

Zákazník musí pečlivě uchovat doklady o nákupu a zabudování pracovní desky a přečíst si pečlivě návod na údržbu a dodržovat zde uvedené pokyny.

4 VADY VÝROBKU

Výrobek má vady, není-li dodán v nepoškozeném stavu a v množství dle potvrzené objednávky nebo dle uzavřené Smlouvy o dílo (dále jen SoD).

4.1. Estetické a rozměrové vady desek

Za estetické vady výrobku se považují zjevné vady jakosti výrobku, tj. povrchové vady či barevné a strukturní odchylky, které neodpovídají jakostnímu zařazení a charakteristice pro jednotlivé kvalitativní třídy výrobku a rozměrové odchylce dle reklamačního řádu výrobců surových desek (pro Technistone a.s. – viz Příloha č. 2.)

4.2. Ostatní vady

Za vadu výrobku je rovněž považováno dodání výrobku v jiné sortimentní skladbě a provedení než zní potvrzená objednávka.

Za vadu výrobku je považováno rovněž dodání jiného množství výrobků než zní potvrzená objednávka nebo uzavřená SoD.

4.3. Výjimky ze záruky – povědomost zákazníka

Výrobce neodpovídá za vady výrobku, o kterých zákazník v době potvrzení objednávky věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem musel vědět.

4.4. Výjimky ze záruky – ostatní

Za vadu výrobku nelze považovat:

- zjevné vady výrobku, které nebyly reklamovány před jejich zabudováním, montáží nebo dalším zpracováním
- vady výrobku vzniklé při neodborném nakládání a realizací s výrobkem v rozporu s obecnými manuály na pokládku a čištění výrobků (viz www.mosaictech.cz) a v rozporu s dokumenty Návod na údržbu granitových desek, Návod na údržbu desek Silestone[®], Návod na údržbu desek Dekton[®], Návod na údržbu desek Technistone[®] (vše viz www.mosaictech.cz)
- variabilitu barevných odstínů, struktury a kresby z důvodu, že konglomerovaný, přírodní kámen i keramika jsou tvořeny přírodními surovinami, u nichž je jistá variabilita těchto atributů přirozenou vlastností, tyto rozdíly v estetickém vzhledu jsou typické pro kámen, neovlivňují funkčnost desek a nepovažují se za vady
- pokud informativní vzorek nevykazuje naprostou shodu s aktuální dodávkou.

5 NÁROKY Z VAD VÝROBKU

Prodávající/zákazník při dodání výrobku s vadami, kterými je porušena smlouva podstatným způsobem, může požadovat:

- dodání náhradního výrobku za výrobek vadný, dodání chybějícího výrobku nebo
- odstranění vad výrobku opravou, jsou-li vady výrobku odstranitelné nebo
- přiměřenou slevu z kupní ceny nebo
- odstoupení od objednávky, smlouvy.

Návrh na řešení reklamace musí prodávající/zákazník uplatnit v rámci písemné zprávy (Reklamačního dopisu, protokolu, Zprávy o vadách apod.) nebo bez zbytečného odkladu po tomto oznámení. Uplatněný návrh již nemůže měnit bez souhlasu výrobce.

Je-li dodáním výrobku s vadami smlouva porušena nepodstatným způsobem, může prodávající/zákazník požadovat buď dodání chybějícího výrobku a odstranění ostatních vad nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

6 VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamace bude vyřízena bez zbytečného prodlení a zákazník bude o výsledku reklamačního řízení vyrozuměn **nejpozději do 30 dnů od doručení reklamace v písemné formě** splňující všechny náležitosti uvedené v bodu 2.1. tohoto Reklamačního řádu.

V případě následného uplatnění reklamace výrobce u dodavatele na použitý základní materiál dodaný pro účely plnění reklamovaného díla, se lhůta pro vyřízení reklamace uvedená v předchozí větě prodlužuje nejvíce o dalších 30 dní.

V případě uznání reklamace bude provedena dohoda mezi prodávajícím/zákazníkem a výrobcem o vyřešení reklamace.

7 POSUDEK NA KVALITU, NEZÁVISLÁ ZKUŠEBNA

V případě, že mezi výrobcem a reklamujícím dojde k rozporu v názoru na vyřešení reklamace, provede rozhodující posouzení jakosti výrobku Zkušebna kamene a kameniva, s.r.o., Husova 675, Hořice v Podkrkonoší.

Výsledek analýzy této autorizované zkušebny budou považovat všechny strany za nenapadnutelný. Analýzu zadá výrobce. V případě neoprávněné reklamace hradí náklady spojené s analýzou reklamující.

8 ROZHODNÉ PRÁVO, ROZHODČÍ SOUD

V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace bude postupováno podle příslušných právních předpisů platných v České republice.

Případný soudní spor bude řešen před soudem v místě sídla výrobce, tj. před Okresním soudem ve Svitavách.

9 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Do konečného vyřízení reklamace se zúčastněné strany (smluvní strany) zdrží jakékoliv činnosti, která by mohla znemožnit objektivní posouzení reklamace nebo poškodit druhou stranu.

Ve Svojanově dne 11.2.2015

Příloha č. 1: Reklamační protokol

Reklamační protokol	
Zákazník:	Datum uplatnění reklamace:
Reklamovaný výrobek:	Reklamované množství:
Datum expedice:	Výrobní šarže:
Číslo faktury:	Číslo dodacího listu (předávacího protokolu):
Realizátor:	
Fotodokumentace:	
Popis vady:	
Pracovníci, kteří musí posoudit reklamaci*:	
Požadavek zákazníka na řešení reklamace:	
Odhad výše škody*:	
Zapsal:	
Vyjádření k oprávněnosti reklamace a zdůvodnění vyjádření*	
Vyjádření VKD:	
Datum:	
Vyjádření OÚ:	
Datum:	
Vyjádření montážní skupiny/realizátora:	
Datum:	
Reklamaci uznat ANO NE	
Dohoda se zákazníkem na vyřešení reklamace:	
Schválil:*	Dne:
Schválil:	Dne:
Návrh opravného opatření, termín realizace, odpovědná osoba za realizaci:*	
Datum:*	Podpis:*
Náklady plynoucí z reklamace:*	
Poznámka:*	
Reklamace uzavřena dne:*	Reklamaci uzavřel (podpis):*

* vyplní pracovník Mosaitech s.r.o.

Příloha č. 2: Povolené estetické vady na konglomerovaném kameni Technistone®

Přijatelné prvky povrchu deskoviny kvality 1

Skupina	Prvek	Max. velikost ¹⁾ (cm)	Max. počet prvků o max. velikosti
Desky šíře 140 cm se zrnitostí do 2,5 mm ²⁾	Skvrna – jemná struktura	1	3
Desky šíře 140 cm se zrnitostí nad 2,5 mm ³⁾	Skvrna – jemná struktura	2,5	4
Granit	Porucha ve struktuře použitého granitu	0,3	Neomezeně
Crystal	Šedé linie - otěr	1	4
Zrcadla	Barevné sklo	0,8 * 0,5	4
Zrcadla	Zrcadlové sklo kulaté	1,2	2
Zrcadla	Zrcadlové sklo se spodním barevným potiskem	1,2	Neomezeně
Translucent & Fresh	Částice uvnitř hmoty desky viditelné až při prosvícení	2	Neomezeně
Obecně	Přítomnost přírodních minerálních zrn	0,8	3
Obecně	Skvrna – 1 barva	2	4

Poznámka: 1) Výskyt skvrn s rozměrem menším než maximálně povolená mez není považován za vadu.

Poznámka: 2) Materiály se zrnitostí do 2,5 mm: Brilliant Black, Brilliant White, Classic Nevada, Crystal Absolute White, Crystal Arctic, Crystal Beach, Crystal Colorado, Crystal Diamond, Crystal Polar White, Crystal Quartz White, Crystal Royal, Elegance Cream, Elegance Dark Grey, Elegance Prairie, Elegance Concrete Grey, Gobi Black, Gobi Brown, Gobi Grey, Gobi White, Harmonia Altay, Harmonia Cerros, Harmonia Dolomites, Harmonia Sierra, Harmonia Velasco, Harmonia Yosemite, Harmonia Highlands, Crystal Anthracite, Nevada Qatar.

Poznámka: 3) Materiály se zrnitostí od 2,5 mm: Classic Beige, Classic Black, Classic Grey, Classic Ice, Crystal Creme Beige, Crystal Sahara, Crystal Topaz, Fresh Green, Fresh Orange, Karpat Arizona, Sonora, Starlight Azurite, Starlight Aquamarine, Starlight Black, Starlight Blue, Starlight Brown, Starlight Citrine, Starlight Desert, Starlight Sand, Starlight Green, Starlight Grey, Starlight Red, Starlight Ruby, Starlight Sapphire, Starlight White, Starlight Violet, Starlight Yellow, Taurus, Taurus Brown Pearl, Taurus Gold, Taurus Nordic, Taurus Porhyry, Translucent Onyx, Venetian Night, Venetian Sunset, Venetian Galaxy, Taurus Black.