

Reklamační řád

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží a služeb fyzické osoby Zdeněk Filipký, IČO 12207195, DIČ CZ 5705150451 se sídlem 671 53, Rozkoš 18 a je v souladu s § 13 NOZ, zákona o ochraně spotřebitele.

1 Záruka za jakost

- 1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží/služba při převzetí nemá vady. Zejména odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží/službu převzal:
 - 1.1.1 má zboží/služba vlastnosti, které si strany ujednaly nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží/služeb,
 - 1.1.2 se zboží/služba hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží/služba tohoto druhu obvykle používá,
 - 1.1.3 je zboží/služba v odpovídajícím množství nebo míře.
- 1.2 Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží/službu a stvrdit převzetí bez zjevných vad podpisem předávacího protokolu, popřípadě dodacího listu.

2 Způsob uplatnění reklamace

- 2.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to v kterémkoliv jeho provozovně v sídle prodávajícího.

Kontaktní údaje pro jednotlivé provozovny:

FILKO – provoz Střechy
Radkovice u Hrotovic 6
675 59
Tel. 568 864 455
Fax: 568 864 462
E-mail: info@filko-strechy.cz
www.filko-strechy.cz
Provozní doba: 6:30 – 15:00

FILKO – provoz Píla
Lesonice 4
675 44
Tel., Fax: 568 446 232
Mobil: 607 613 936
E-mail: info@filko-pila.cz
www.filko-pila.cz
Provozní doba: 6:30 – 15:00

- 2.3 Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- 2.4 Kupující má právo uplatnit reklamaci u osoby, která je k tomu určena, v místě provozovny prodávajícího nebo prostřednictvím uvedených kontaktních údajů.
- 2.5 Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží/služby.
- 2.6 Pro případné reklamace nebo dotazy k platbám kontaktujte poskytovatele platební brány:
ComGate Payments, a.s.
Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové
E-mail: platby-podpora@comgate.cz
Tel: +420 228 224 267

3 Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

- 3.1 Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud smlouva nestanoví jinak.
- 3.2 Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v předávacím protokolu, dodacím listě, či jiném takovém dokumentu.
- 3.3 Záruční lhůta pro kupujícího činí 24 měsíců na obecné zboží a služby a 30 let na voděodolnost betonového zboží.
- 3.4 Kupující je povinen reklamovat zboží/službu bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že bylo zboží/služba dodána s vadou. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží/službu užívá, ačkoli o vadě ví.
- 3.5 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Podmínkou pro běh těchto lhůt je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávající měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.
- 3.6 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace.
- 3.7 V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběžící nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje bez lhůty reklamovaného zboží.

4 Výjimky z odpovědnosti za vady

- 4.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:
 - 4.1.1 je-li vada na zboží/službě v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - 4.1.2 je-li vada způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou nebo zásahem kupujícího,
 - 4.1.3 vada vznikla opotřebením způsobem obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci,
 - 4.1.4 vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče
 - 4.1.5 vada vznikla používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno,
 - 4.1.6 poškození v důsledku vyšší moci.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2022.