

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Společnosti STAVMAT STAVEBNINY a.s., se sídlem Pod Můstkem 884/6,
252 19 Rudná, IČ 25121049, zapsané v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, oddílu B, vložce 4660 (dále jen „Společnost“)

Čl. I. Úvodní ustanovení

- (1) Tento reklamační řád je určen pro případné reklamace při prodeji zboží v maloobchodě konečným spotřebitelům fyzickým osobám nepodnikatelům.
- (2) Pro reklamace při prodeji zboží podnikatelům se užije výslovných smluvních ujednání mezi Společností a kupujícím a/nebo reklamační řád pro prodej zboží podnikatelům a/nebo příslušná ustanovení Obchodního zákoníku.
- (3) Prodávajícím je Společnost. Kupujícím je fyzická osoba – nepodnikatel, která zakoupila zboží v provozovně Společnosti, za účelem své osobní spotřeby.

Čl. II. Podání reklamace

- (1) Reklamační řízení započne na základě podnětu kupujícího učiněného v provozovně Společnosti, kde bylo zboží zakoupeno, v jejích provozních hodinách.
- (2) Kupující podává reklamaci písemně nebo s ním bude sepsán reklamační protokol v provozovně Společnosti. V reklamaci je kupující povinen popsat vadu, závadu, nedostatek, který je zboží vytýkán, uvede své jméno, příjmení, adresu pro doručování, telefonický kontakt, případně e-mailové spojení.
- (3) K reklamaci kupující předkládá záruční list a/nebo potvrzení o zakoupení zboží u Společnosti (faktura, účtenka za hotové, dodací list).
- (4) Pokud nejde o stavební materiál, je kupující povinen předložit Společnosti i reklamované zboží. Pokud je reklamován stavební materiál, předloží kupující jeho vzorek, je-li to technicky možné, jinak sdělí adresu, kde se stavební materiál nachází.

Čl. III. Vyřízení reklamace

- (1) Společnost reklamaci odmítne, jestliže nebude předložen záruční list a/nebo potvrzení o zakoupení zboží u Společnosti nebo jestliže uplynula záruční lhůta. Stejně se postupuje, jestliže předložené listiny nebudou čitelné nebo budou upravované. Společnost reklamaci odmítne, jestliže nebude předloženo reklamované zboží nebo jestliže kupující neumožní u stavebního materiálu jeho kontrolu na místě, kde je uložen.

(2) Jestliže Společnost reklamaci neodmítne, vystaví kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace, které bude obsahovat mimo identifikace Společnosti a kupujícího, co je obsahem reklamace dle kupujícího a jaký způsob vyřízení reklamace kupující preferuje, datum a místo přijetí reklamace, podpis pracovníka Společnosti. Kupující potvrdí Společnosti, že potvrzení o přijetí reklamace obdržel.

(3) Kupující má právo ve lhůtě 30 dnů ode dne přijetí reklamace na:

- a) bezplatné odstranění vady zboží a u stavebního materiálu na dodání té části/počtu stavebního materiálu, která má vadu;
- b) dodání nového bezvadného zboží, je-li to možné;
- c) slevu z ceny;
- d) odstoupení od smlouvy.

(4) Do 30 dnů ode dne přijetí reklamace Společnost kupujícímu buď

- a) vrátí opravené zboží a u stavebního materiálu dodá tu část/počet stavebního materiálu, která má vadu, či dodá nové bezvadné zboží; nebo
- b) jej informuje, že reklamace je nedůvodná, nebo
- c) mu sdělí jiný výsledek reklamačního řízení.

(5) Není-li technicky možné reklamaci vyřídit jinak, má kupující právo od smlouvy odstoupit. Totéž platí v případě, že Společnost nevyřídí reklamaci ve stanovené lhůtě.

Čl. IV. Ukončení reklamačního řízení

(1) Reklamační řízení je ukončeno zamítnutím reklamace, o čemž bude vydána písemná zpráva, která bude zejména obsahovat důvod zamítnutí reklamace.

(2) Reklamační řízení je ukončeno předáním opraveného výrobku kupujícímu, o čemž bude sepsán protokol, který bude obsahovat mimo identifikace Společnosti a kupujícího, co bylo obsahem reklamace dle kupujícího, jak byla reklamace vyřízena včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, datum a místo přijetí vyřízení reklamace, podpis pracovníka Společnosti a podpis kupujícího.

(3) Reklamační řízení je ukončeno též předáním bezvadného nového výrobku nebo dnem vyplacení kupní ceny v případě odstoupení kupujícího od smlouvy.

Čl. V. Řešení sporů

(1) V případě, že spotřebitel nebude spokojen se způsobem vyřízení reklamace zboží na provozovně, má spotřebitel právo obrátit se svou stížností na centrálu Společnosti prostřednictvím držitele poštovní licence nebo na e-mailovou adresu: info@stavmat.cz.

(2) V případě, že spotřebitel nebude spokojen se způsobem vyřízení reklamace zboží, má právo spotřebitel podat u České obchodní inspekce návrh na

mimosoudní řešení spotřebitelských sporů podle Pravidel pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR).

(3) Bližší informace ohledně mimosoudního řešení sporů lze nalézt na internetové stránce www.coi.cz. Právní úprava je obsažena především v § 20n a násl. zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

(4) Spotřebitel má vždy právo v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení reklamace zboží obrátit se na věcně a místně příslušný soud.

Čl. VI. Osobní údaje

(1) Kupující jakožto správce osobních údajů v rámci řešení reklamace podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“) a ve smyslu Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (anglicky: General Data Protection Regulation), tj. nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) sděluje kupujícím (reklamujícím) jakožto subjektům osobních údajů (dále „subjekt údajů“) tato základní pravidla pro nakládání s osobními údaji:

a) zpracovávané osobní údaje: prodávající zpracovává osobní údaje poskytnuté subjektem údajů: jméno a příjmení, bydliště, případně datum narození, kontaktní údaje,

b) doba zpracovávání údajů: prodávající zpracovává osobní údaje podle účelu jejich získání a to zejména po dobu trvání smluvního vztahu vyplývajícího z reklamování zboží.

c) poskytnutí osobních údajů subjektem údajů: poskytnutí osobních údajů je dobrovolné. Bez poskytnutí osobních údajů však nemůže být uzavřen smluvní vztah, resp. realizována reklamace. U osobních údajů, které nebyly poskytnuty v rámci uzavření smluvního vztahu, resp. uplatnění reklamace, má subjekt údajů právo bezplatně odvolat svůj souhlas se zpracováváním osobních údajů na elektronickou adresu společnosti info@stavmat.cz.

d) zdroje zpracovávaných osobních údajů: prodávající zpracovává primárně osobní údaje poskytnuté subjektem údajů v rámci uplatňované reklamace.

e) účely zpracovávání osobních údajů: prodávající zpracovává osobní údaje za účelem realizace reklamace kupujícího, pro ochranu svých práv a právem chráněných zájmů.

f) Způsob ochrany osobních údajů: osobní údaje jsou pod stálou právní, fyzickou, elektronickou i procedurální kontrolou a prodávající má veškeré aktuální technické, hardwarové, softwarové, kontrolní a bezpečnostní postupy, které zajišťují nejvyšší míru ochrany osobních údajů před neoprávněným nakládáním s nimi nebo jejich poškozením, ztrátou či zničením.

g) poskytování osobních údajů společností: prodávající primárně zpracovává osobní údaje svými zaměstnanci. Dále mohou být osobní údaje poskytnuty správním orgánům k jejich žádosti podle obecně závazných předpisů.

(2) Subjektu údajů v souvislosti se zpracováním osobních údajů náleží zejména následující práva:

- a) právo na informace o prováděném zpracování,
- b) právo na přístup ke zpracovávaným osobním údajům,
- c) právo na opravu či na výmaz osobních údajů,
- d) právo na omezení zpracování osobních údajů,
- e) právo na přenositelnost osobních údajů,
- f) právo vznést námitku proti zpracování, a
- g) právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů (www.uoou.cz).

Další práva a povinnosti související s osobními údaji jsou uvedena v Zákoně, Nařízení a též v některých dalších obecně závazných právních předpisech.

(3) Jak uvedeno shora, výkonem státního dozoru nad osobními údaji je pověřen Úřad na ochranu osobních údajů, kde je možné získat informace z oblasti nakládání s osobními údaji a v případě nesouhlasu s vyřešením námítky společností v rámci zpracovávání osobních údajů má subjekt údajů právo obrátit se na tento úřad se svou stížností (www.uoou.cz).

Čl. VII. – Ustanovení závěrečná

(1) Právní vztahy při uplatnění a řešení reklamace se řídí českým právním řádem.

(2) Tento reklamační řád je účinný dnem přijetí Společností.

V Praze přijato dne 1.1.2019

STAVMAT STAVEBNINY a.s.