

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 Občanského zákoníku.
- (3) Prodávajícím je Společnost. Kupujícím je nepodnikající fyzická osoba – spotřebitel, který zakoupila zboží u 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, 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. Pokud jde o jinou hmotnou nebo rozměrově velkou věc (zejména stroje), nepředkládá ji kupující v provozovně Společnosti, ale označí místo, kde je možné reklamovanou věc prohlédnout odborníkem.

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 nebo váhově či rozměrově velkých věcí jeho kontrolu na místě, kde je uložena.
- (2) Jestliže Společnost reklamaci neodmítne, vystaví kupujícímu potvrzení o přijetí reklamace, které bude obsahovat mimo identifikace Společnosti a kupujícího, reklamované zboží, 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 při podání reklamace zvolit způsob jejího řešení pro případ, že bude zjištěno, že zboží má vadu. Podle své volby může kupující požadovat
- a) dodání nové věci bez vady nebo
 - b) opravu věci,
- ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhými nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
- (4) Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- (5) Do 30 dnů ode dne přijetí reklamace, nebude-li jiné dohody zejména vzhledem k tomu, že zboží musí posoudit výrobce či dovozce zboží nebo musí být udělaný zkoušky související se zbožím, 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.
- (6) Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) Společnost existující vadu zboží odmítla odstranit nebo ji neodstranila obecně závaznými právními předpisy předpokládaným způsobem,
 - b) se vada projeví opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení Společnosti nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- (7) Kupující není oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná.
- (8) Při řešení reklamace zboží jsou strany povinny poskytnout si vzájemně součinnost zejména v případě, že pro nakládání s reklamovaným zbožím je nutné využít technických prostředků (zejména nákladní vozidla, zdvihací technika apod.). Neposkytne-li kupující potřebnou součinnost, odpovídá za případná prodlení.

Čl. IV. Ukončení reklamačního řízení

- (1) Reklamační řízení je ukončeno:
- a) zamítnutím reklamace,
 - b) předáním opraveného nebo dodáním nového zboží kupujícímu,
 - c) přiznáním nároku na vyplacení kupní ceny nebo přiznáním nároku na slevu z kupní ceny.
- (2) Je-li reklamační řízení ukončeno zamítnutím reklamace, bude Společností kupujícímu vydána písemná zpráva, která bude zejména obsahovat důvod zamítnutí reklamace.
- (2) Je-li reklamační řízení ukončeno předáním opraveného nebo dodáním nového zboží kupujícímu, bude sepsán protokol, který bude obsahovat mimo identifikace Společnosti a kupujícího, co bylo obsahem reklamace dle kupujícího, jak byla reklamace vyřízena včetně případného potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, datum a místo vyřízení reklamace, podpis pracovníka Společnosti a podpis kupujícího.
- (3) Je-li reklamační řízení ukončeno přiznáním nároku na vyplacení kupní ceny v případě odstoupení kupujícího od smlouvy nebo přiznáním nároku na vrácení odpovídající části kupní ceny při poskytnutí slevy nebo přiznáním nároku, že kupující odpovídající část kupní ceny při poskytnutí slevy již nemusí doplácet, bude sepsán protokol, který bude obsahovat mimo

identifikace Společnosti a kupujícího, co bylo obsahem reklamace dle kupujícího, jak byla reklamace vyřízena, bankovní spojení kupujícího, kam má být případně poukázána finanční částka, datum a místo vyřízení reklamace, podpis pracovníka Společnosti a podpis kupujícího.

Čl. V. Řešení sporů

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

(2) V případě, že spotřebitel nebude spokojen se způsobem vyřízení reklamace zboží, má právo 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) Kupující 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. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“) 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: Společnost zpracovává osobní údaje poskytnuté subjektem údajů: jméno a příjmení, bydliště, případně datum narození, kontaktní údaje,

b) doba zpracovávání údajů: Společnost zpracovává osobní údaje podle účelu jejich získání, a to zejména po dobu trvání smluvního vztahu vyplývajícího z reklamování zboží a dále po obecně závaznými předpisy stanovenou promlčecí dobu.

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: Společnost zpracovává primárně osobní údaje poskytnuté subjektem údajů v rámci uplatňované reklamace.

e) účely zpracovávání osobních údajů: Společnost 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 Společnost 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: Společnost primárně zpracovává osobní údaje svými zaměstnanci. Dále mohou být osobní údaje poskytnuty správním orgánům k jejich žádosti podle obecně závazných předpisů a partnerům Společnosti, kteří mají zákonnou povinnost mlčenlivosti nebo se Společností uzavřeli smlouvu o ochraně osobních údajů.

(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 ZZOU, nařízení GDPR 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 zejména ust. § 2158 a násl. zák.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

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

V Rudné přijato dne 1.ledna 2026

STAVMAT STAVEBNINY a.s.