

Reklamační řád

obchodní společnosti **TOPWET s.r.o.**, se sídlem Náměstí Viléma Mrštíka 62, Ostrovačice 664 81, IČO 273 77 377 (dále jen "**prodávající**").

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást všeobecných obchodních podmínek prodávajícího.
2. Tento reklamační řád slouží k informování kupujících, kteří jsou spotřebiteli, o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady zboží.
3. Tento reklamační řád byl vypracován na základě příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
4. Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi ve všeobecných obchodních podmínkách. Pokud tento reklamační řád pojem nedefinuje, chápe se ve významu, v jakém je definován ve všeobecných obchodních podmínkách. Pokud není definován ani tam, chápe se ve významu, v jakém jej užívají platné a účinné právní předpisy.
5. Proávající potvrdí na žádost kupujícího v písemné formě, v jakém rozsahu a po jakou dobu trvá jeho povinnosti v případě vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.

II. Právo kupujícího na reklamaci vadného zboží

1. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží na základě reklamy jimi prováděné;
 - že zboží se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá;
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy;
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Má-li prodané zboží při převzetí kupujícím vady, je kupující oprávněn uplatnit u prodávajícího právo z vadného plnění (reklamaci).
3. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.
4. Kupující je dále oprávněn uplatnit právo z vady, která se u zboží vyskytne v době 24 měsíců od převzetí zboží (záruka).

5. Za vadu, za kterou prodávající odpovídá, nelze považovat případy, kdy:
 - kupující vadu sám způsobil;
 - u zboží prodávaných za nižší cenu vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena, jestliže kupující o této vadě věděl před převzetím zboží;
 - opotřebením zboží je způsobené jejím obvyklým užíváním;
 - případy, kdy to vyplývá z povahy zboží.
6. Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na zboží na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.
7. Pokud má zboží při převzetí vady, které jsou podstatným porušením smlouvy, může kupující dle své volby požadovat odstranění vady dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, odstranění vady opravou zboží, přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit. Nesdělí-li kupující své právo včas, má kupující právo jako při nepodstatném porušení smlouvy.
8. Pokud má zboží při převzetí vady, které jsou nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu a dále práva, jako by se vada objevila v záruční době (viz následující odstavce). Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.
9. Objeví-li se vady uvedené v čl. II odst. 1 tohoto reklamačního řádu v záruční době (tzn. zboží nemá vady při převzetí zboží), může kupující požadovat dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se ale vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Není-li to možné, může od smlouvy odstoupit. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
10. Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady objevivší se v záruční době, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.
11. Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy kupujícímu působilo značné obtíže.

III. Místo pro uplatnění reklamace a způsob uplatnění reklamace

1. Kupující má právo uplatnit reklamaci v sídle prodávajícího.
2. V místě pro uplatnění reklamace musí být po celou provozní dobu přítomna osoba pověřená vyřizovat reklamace.
3. Kupující je dále oprávněn uplatnit reklamaci osobně v místě pro uplatnění reklamace, telefonicky, emailem nebo písemně.
4. Kupující je povinen vždy vytknout a specifikovat vadu zboží.
5. Kupující je povinen prokázat oprávněnost svého nároku na uplatnění reklamace. Kupující je povinen prokázat, že reklamuje u správného prodávajícího a v zákonem stanovené době. To lze prokázat nejlépe prodejním dokladem.
6. Kupující je povinen uvést, jaké právo z vadného plnění nárokuje.
7. Kupující je povinen zboží prodávajícímu předat či zaslat, nebo ho podle pokynů prodávajícího uschová nebo s ním jinak vhodně naloží tak, aby vada mohla být přezkoumána.
8. V případě zaslání reklamovaného zboží prodávajícímu je kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení. Zboží nesmí být zasláno na dobírku. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.

IV. Lhůta pro uplatnění reklamace

1. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady nejpozději ve lhůtě 24 měsíců ode dne převzetí zboží (záruční doba). Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje záruční doba.
2. Je-li na prodávaném zboží, na jejím obalu, v návodu připojeném ke zboží nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze zboží použít, má tato informace charakter záruky za jakost a kupující je oprávněn uplatnit právo z vady ve lhůtě tam uvedené.
3. Má-li zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
4. Kupující je povinen oznámit vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu po zjištění vady.
5. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je třeba ihned řešit s dopravcem a sepsat nesrovnalosti do předávacího protokolu (přepravního listu). Kupující není povinen takovéto zboží od dopravce převzít a o zjištěném poškození bez zbytečného odkladu informuje prodávajícího. Kupující je povinen v den převzetí řádně zkontrolovat neporušenost zboží a kompletnost jeho příslušenství.

6. Při osobním odběru kupujícím je okamžik převzetí zboží okamžikem přechodu nebezpečí škody na zboží z prodávajícího na kupujícího. Jestliže kupující zboží neprohlédne při převzetí, může uplatnit nároky z vad zjiitelných při této prohlídce (například chybějící příslušenství), pouze pokud prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době přechodu nebezpečí škody na zboží. Pozdější reklamace neúplnosti zboží nebo vnějšího poškození zboží nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat. Prodávající má však možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

V. Postup při vyřizování reklamace

1. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění (reklamaci), je prodávající povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickým předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
3. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marré uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
4. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu má veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).
5. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnižší možné. Kupující o proplacení těchto nákladů musí požádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
6. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
7. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení zasláno na adresu kupujícího. Pro případy nepřevzetí zboží kupujícím po vyřízení reklamace se použijí přiměřeně ustanovení občanského zákoníku o úschově, přičemž kupující je povinen uhradit prodávajícímu náklady na úschovu ve výši 20 Kč / 1 m² / den.
8. Dojde-li mezi prodávajícím a kupujícím ke sporu, má kupující právo na jeho mimosoudní řešení. Návrh na mimosoudní řešení sporu podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, podá na Českou obchodní inspekci. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

VI. Zboží prodávané za nižší cenu

1. Má-li zboží vadu, která nebrání užívat zboží k určenému účelu, lze jej prodat jen za nižší cenu, než je obvyklá cena bezvadného zboží. Prodávající kupujícího upozorní, že zboží má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Při prodeji zboží s vadou nebo zboží, jehož užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti zřetelně vyznačeny v dokladu o zakoupení zboží.
2. Právo z vady nelze u zboží prodávaných za nižší cenu uplatnit u vady, pro kterou byla nižší cena sjednána.
3. Má-li zboží prodávané za nižší cenu vadu, z níž je prodávající zavázán (tedy jinou vadu, než pro kterou byla nižší cena sjednána), má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

VII. Použité zboží

1. Prodávající je povinen při prodeji použitého zboží na tuto skutečnost kupujícího předem zřetelně upozornit a zřetelně ji vyznačit v dokladu o zakoupení zboží.
2. Právo z vady nelze uplatnit u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím.
3. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u použitého zboží v době 24 měsíců od převzetí. Tuto lhůtu lze vzájemnou dohodou prodávajícího s kupujícím zkrátit na polovinu, tj. 12 měsíců.
4. Má-li použité zboží vadu, z níž je prodávající zavázán (tedy jinou vadu, než která odpovídala míře používání nebo opotřebení při převzetí zboží kupujícím), má kupující místo práva na výměnu zboží právo na přiměřenou slevu.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **1.4.2019** a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.