

Reklamační řád

Pro divize TOPWET, TOPSAFE, TOPSTEP, TOPSET

Pod obchodní společností

TOPWET s.r.o.

IČ: 27 377 377

se sídlem Náměstí Viléma Mrštíka 62, PSČ 664 81 Ostrovačice

zapsané v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 56248 vedeného u Krajského soudu v Brně

(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 trvají 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 (reklamací).
 3. Projeví-li se vada v průběhu 12 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;
 - opotřebení 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 nejpozději při 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, bude-li to s ohledem na dostupnost možné a pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se ale vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu odpovídající součásti. Není-li to možné, může od smlouvy v zákonné lhůtě 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 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 zjednaní 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 je v provozní době 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 nebo v dokumentaci či v návodu připojeném ke zboží 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 zjištěných 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. Proávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti. Proávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickým předpisy a obecnými hygienickými zásadami.

3. Proávající 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. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

4. Pokud má zboží vadu, spotřebitel má nárok na:

- odstranění vady,
- přiměřenou slevu z kupní ceny,
- odstoupení od smlouvy.

Primárně může kupující požadovat jako způsob řešení vady zboží jejím odstraněním. Podle své volby tak může požadovat dodání nového zboží bez vad (výměna), nebo opravu zboží.

5. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud:

- prodávající vadu odmítl odstranit,
- prodávající nemůže vadu odstranit,
- prodávající neodstranil vadu v souladu s výše uvedenými pravidly,
- vada se projeví opakovaně,
- vada je podstatným porušením smlouvy nebo
- je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

6. Právo na vrácení kupní ceny má kupující v následujících případech:

- zásadní porušení smlouvy,
- uplynutí lhůty – prodejce nedodrží zákonem stanovenou lhůtu 30 dní,
- třetí reklamace v pořadí,
- vada, která nelze odstranit a vadné zboží nelze vyměnit (konec výroby).

7. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu má veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku).

8. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění reklamace, přičemž jsou tyto náklady chápány jako nejnížší 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.

9. Proávající 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.

10. 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.

11. 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 užité 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. Práva spotřebitele při uzavírání obchodu na dálku

1. Tento článek se uplatní ve smluvním vztahu s kupujícím, který je spotřebitelem a který s prodávajícím uzavřel kupní smlouvu distančním způsobem nebo mimo obvyklé obchodní prostory prodávajícího (dále též „spotřebitel“).

2. Nabídka prodávajícího zásadně není cílena k přímému prodeji spotřebiteli. Pokud v individuálních případech dojde k jednání nebo k uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem, uplatní se nadále tyto obchodní podmínky v mezích ustanovení určených k ochraně spotřebitele ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku, které v taxativních ustanoveních mají přednost před těmito obchodními podmínkami.

3. V případě smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory prodávajícího je spotřebitel oprávněn odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu odesláno ve lhůtě uvedené v předchozí větě.

4. Odstoupení od kupní smlouvy musí spotřebitel zaslat písemně, a to buď do sídla prodávajícího nebo prostřednictvím emailové adresy: info@topwet.cz. Prodávající potvrdí přijetí bez zbytečného odkladu jeho přijetí. Kupující může pro odstoupení využít i vzorový formulář poskytovaný Českou obchodní inspekcí na stránkách <https://www.coi.cz/pro-spotrebitel/> v sekci vzorový formulář: “odstoupení od smlouvy ve 14denní lhůtě” nebo o něj může prodávajícího požádat.

5. V případě odstoupení od kupní smlouvy se kupní smlouva od počátku ruší. Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 14 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Odstoupí-li spotřebitel od kupní smlouvy, nese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží prodávajícímu, a to i

v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.

6. Pokud bylo spotřebiteli dodáno atypické zboží nebo zboží připravované na míru nebo jinak individualizované na žádost spotřebitele, uplatní se zákonné výjimky pro odstoupení a spotřebitel nemůže od uzavřené kupní smlouvy v 14denní lhůtě odstoupit.

7. V případě odstoupení od kupní smlouvy vrátí prodávající peněžní prostředky přijaté od spotřebitele, včetně nákladů na dodání, do 14 dnů od vrácení zboží spotřebitelem, a to stejným způsobem, jakým je prodávající od kupujícího přijal. Prodávající není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky spotřebiteli dříve, než mu spotřebitel zboží nepoškozené v celém rozsahu vrátil nebo prokáže, že zboží prodávajícímu zboží řádně doručil, a ten jej bezdůvodně nepřijal. Prodávající je oprávněn započíst proti částce, jež má být vrácena, vlastní pohledávky za kupujícím, zejména nároky z poškozeného nebo neúplného zboží.

8. Zboží musí vrátit spotřebitel prodávajícímu nepoškozené, neopotřeбенé a neznečištěné spolu s poskytnutým příslušenstvím a je-li to možné, v původním obalu. Nárok na náhradu škody vzniklé na zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.

9. Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než bylo nutné pro jeho posouzení nebo nakládání s ohledem na jeho povahu a vlastnosti.

10. V případě, že zboží při převzetí není ve shodě s kupní smlouvou, má spotřebitel právo uplatnit u prodávajícího reklamaci v zákonné lhůtě, kdy záruční lhůta u spotřebitele činí 2 roky. Reklamáce musí být uplatněna bez zbytečného odkladu prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů prodávajícího nebo osobně na provozovně.

VIII. Práva spotřebitelů z mimosoudního řešení sporů

11. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporů, které vzniknou v souvislosti s kupní smlouvou uzavřenou prostřednictvím e-shopu.

12. **K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů** V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určené Česká obchodní inspekce:

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Gorazdova 1969/24

120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz, Web: adr.coi.cz

Další možnou platformou pro řešení sporů on-line je pro spotřebitele rovněž platforma nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a spotřebitelem z kupní smlouvy. Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne **1. 12. 2024** a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

TOPWET s.r.o.