Reklamační řád

pro výrobky a služby divizí TOPWET, TOPSAFE, TOPSTEP a TOPSET

společnosti

TOPWET s.r.o.

IČO: 27377377

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**"),

který upravuje podmínky uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění a případné záruky za jakost poskytované k dodávaným výrobkům a službám.

I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád tvoří nedílnou součást Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího a stanoví podmínky a postup při uplatňování a vyřizování práv z vadného plnění u kupujících.
2. Práva a povinnosti z vadného plnění kupujícího, který není spotřebitelem (dále jen „kupující – podnikatel“), upravuje článek II tohoto reklamačního řádu.
3. Tento reklamační řád byl vypracován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Definice pojmů obsažené v tomto reklamačním řádu mají přednost před definicemi uvedenými ve Všeobecných obchodních podmínkách. Není-li pojem definován v tomto reklamačním řádu, použije se význam stanovený ve Všeobecných obchodních podmínkách. Není-li definován ani tam, vykládá se podle platných a účinných právních předpisů.
5. Prodávající vydá kupujícímu na jeho žádost písemné potvrzení o rozsahu a době trvání svých povinností z vadného plnění. Je-li to potřebné, vysvětlí v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti za vady a způsob uplatnění práv z vadného plnění.

II. Zvláštní ustanovení pro kupujícího, který není spotřebitelem

1. Ustanovení tohoto reklamačního řádu vycházející ze zvláštní ochrany spotřebitele se nevztahují na kupujícího, který je podnikatelem nebo právnickou osobou, která nevystupuje v postavení spotřebitele (dále jen ‚kupující – podnikatel‘)."

2. Kupující – podnikatel je povinen dodané zboží prohlédnout bez zbytečného odkladu po jeho převzetí a zjistitelné vady oznámit prodávajícímu bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
3. Zjevné vady, zejména nesprávné množství, mechanické poškození, nesprávný druh výrobku nebo vady zjistitelné při běžné prohlídce, musí být prodávajícímu oznámeny nejpozději do 10 pracovních dnů od převzetí zboží. K později uplatněným nárokům může být přihlédnuto pouze tehdy, prokáže-li kupující – podnikatel, že vady existovaly již v době přechodu nebezpečí škody na zboží.
4. Skryté vady musí být prodávajícímu oznámeny bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
5. Kupující – podnikatel je povinen při reklamaci doložit číslo dodacího listu, faktury nebo jiného dokladu o koupi a poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost při posouzení reklamované vady.
6. Do doby vyřízení reklamace nesmí kupující – podnikatel bez souhlasu prodávajícího provádět na reklamovaném zboží opravy, úpravy ani jiné zásahy, které by mohly ztížit nebo znemožnit posouzení reklamované vady.
7. U stavebních výrobků je kupující – podnikatel povinen zajistit jejich skladování, manipulaci, přepravu a montáž v souladu s technickou dokumentací, montážními návody, technickými listy a dalšími pokyny prodávajícího. Vady vzniklé jejich nedodržením nelze považovat za vady, za které prodávající odpovídá.
8. Reklamaci lze uznat pouze tehdy, byl-li výrobek skladován, zabudován, instalován nebo používán v souladu s technickou dokumentací, montážním návodem, technickými listy výrobce a obecně uznávanými pravidly stavební praxe. Kupující – podnikatel je povinen na vyžádání prodávajícího doložit způsob skladování, zabudování nebo instalace výrobku, včetně fotodokumentace a dalších podkladů nezbytných pro posouzení reklamace.
9. Zabuduje-li nebo namontuje-li kupující – podnikatel výrobek se zjevnou vadou či poškozením bez předchozího písemného souhlasu prodávajícího, nese veškeré náklady spojené s jeho následnou demontáží, opětnou montáží nebo souvisejícími stavebními pracemi sám. Prodávající v takovém případě neodpovídá za škody způsobené následným zabudováním vadného výrobku.
10. Za vadu se nepovažují:
    - odchylky v mezích příslušných technických norem nebo výrobních tolerancí,
    - drobné barevné rozdíly mezi jednotlivými výrobními šaržemi,
    - změny vzhledu způsobené běžným působením povětrnostních vlivů,
    - vady vzniklé nevhodným skladováním, manipulací nebo montáží,
    - vady způsobené použitím výrobku v rozporu s technickou dokumentací nebo určením výrobku.
11. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, rozhodne prodávající o způsobu jejího vyřízení, zejména opravou, výměnou výrobku, dodáním chybějícího plnění, poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny nebo jiným vhodným způsobem odpovídajícím povaze vady.
12. Lhůta pro vyřízení reklamace u kupujícího – podnikatele se řídí povahou reklamované vady a technickou náročností jejího posouzení. Ustanovení o vyřízení reklamace do 30 dnů se na tyto kupující nevztahuje, pokud právní předpis nestanoví jinak.

III. Právo kupujícího na reklamaci vadného zboží

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, který je spotřebitelem, že zboží při převzetí nemá vady a odpovídá kupní smlouvě. Zejména prodávající odpovídá za to, že zboží:
   - odpovídá sjednanému popisu, druhu, množství, jakosti, funkčnosti, kompatibilitě a jiným sjednaným vlastnostem,
   - je vhodné k účelu, pro který jej kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,
   - je dodáno s ujednaným příslušenstvím, návody k použití a dalšími pokyny,
   - je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá,
   - svými vlastnostmi odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat,
   - vyhovuje požadavkům obecně závazných právních předpisů.
2. Kupující je oprávněn vytknout vadu, která se na zboží projeví v době 24 měsíců od jeho převzetí.
3. Projeví-li se vada v průběhu 12 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.
4. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu způsobil sám kupující nebo pokud vada vznikla po převzetí zboží v důsledku okolností, za které prodávající neodpovídá, zejména nesprávným skladováním, přepravou, manipulací, instalací, používáním či údržbou zboží v rozporu s technickou dokumentací, montážním návodem nebo pokyny výrobce či prodávajícího.
5. Reklamaci lze uznat pouze tehdy, bylo-li zboží skladováno, přepravováno, instalováno, používáno a udržováno v souladu s technickou dokumentací, montážním návodem, pokyny výrobce nebo prodávajícího a obecně uznávanými pravidly odborné praxe.
6. Za vadu se nepovažují odchylky vlastností zboží, které:
   - odpovídají technické dokumentaci, příslušným technickým normám nebo stanoveným výrobním tolerancím,
   - nemají vliv na funkčnost, bezpečnost ani deklarované technické parametry zboží,

   jsou obvyklé vzhledem k povaze použitých materiálů nebo výrobnímu procesu.
7. Za vadu se nepovažuje poškození nebo snížení funkčnosti zboží způsobené zejména neodbornou montáží, nesprávným napojením na související konstrukce nebo systémy, použitím nevhodných komponentů, mechanickým poškozením, nedostatečnou údržbou nebo použitím zboží v rozporu s jeho určením.
8. Vytkne-li kupující vadu oprávněně, má právo na její bezplatné odstranění. Kupující může podle své volby požadovat:
   - opravu zboží, nebo
   - dodání nového zboží bez vady,

   ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný.
9. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž přihlédne zejména k povaze zboží a účelu, pro který jej kupující pořídil.

10. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, je-li odstranění vady nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu zboží bez vady.
11. Kupující má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od kupní smlouvy odstoupit, jestliže:
    - prodávající vadu odmítl odstranit,
    - prodávající vadu neodstranil v souladu s právními předpisy,
    - se vada projeví opakovaně,
    - je vada natolik závažná, že odůvodňuje okamžitou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy,
    - je z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
12. Přiměřená sleva z kupní ceny se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou vadného zboží, které kupující obdržel.
13. Kupující nemůže od kupní smlouvy odstoupit, je-li vada zboží nevýznamná. Důkazní břemeno o tom, že se jedná o nevýznamnou vadu, nese prodávající.
14. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, vrátí prodávajícímu zboží. Prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, která skutečnost nastane dříve.
15. Uplatněním reklamace nejsou dotčena další práva kupujícího vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

IV. Místo pro uplatnění reklamace a způsob uplatnění reklamace

1. Kupující je oprávněn uplatnit reklamaci v sídle prodávajícího nebo jiným způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu.
2. V místě určeném pro uplatnění reklamace je v provozní době přítomna osoba pověřená přijímáním a vyřizováním reklamací.
3. Kupující může reklamaci uplatnit osobně, písemně, elektronickou poštou nebo jiným kontaktním způsobem zveřejněným prodávajícím.
4. Kupující je povinen při uplatnění reklamace uvést vytýkanou vadu a popsat, jak se projevuje.
5. Kupující je povinen prokázat, že zboží zakoupil u prodávajícího, a to zejména předložením prodejního dokladu, daňového dokladu, potvrzení objednávky nebo jiným věrohodným způsobem.
6. Kupující je povinen uvést, jakého práva z vadného plnění se domáhá.
7. Kupující je povinen umožnit prodávajícímu přezkoumání reklamovaného zboží. Za tím účelem zboží předá nebo zašle prodávajícímu, případně s ním naloží podle pokynů prodávajícího tak, aby bylo možné posoudit existenci a příčinu vytýkané vady.
8. Je-li reklamované zboží zasíláno prodávajícímu, musí být zabaleno do vhodného obalu odpovídajícího povaze zboží tak, aby během přepravy nedošlo k jeho poškození. Zboží zaslané na dobírku není prodávající povinen převzít.
9. Kupující je povinen předat zboží v rozsahu nezbytném pro posouzení reklamované vady. Je-li pro posouzení reklamace nebo odstranění vady nezbytné dodat chybějící součásti,

příslušenství nebo podklady a kupující je na výzvu prodávajícího nedoplní, není prodávající po dobu prodlení kupujícího v prodlení s vyřízením reklamace.

V. Lhůta pro uplatnění reklamace

1. Kupující je oprávněn uplatnit práva z vadného plnění ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy. Je-li kupující spotřebitelem, může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době 24 měsíců od jeho převzetí. Doba pro vytknutí vady neběží po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat z důvodu oprávněně uplatněné reklamace.
2. Je-li na prodávaném zboží, jeho obalu, v technické dokumentaci nebo v návodu k použití uvedena doba, po kterou lze výrobek používat, považuje se tato informace za záruku za jakost. Kupující je oprávněn uplatnit práva z vad v této době a za podmínek uvedených v dokumentaci vztahující se k výrobku.
3. Má-li být v souladu se smlouvou zboží uvedeno do provozu, namontováno nebo instalováno prodávajícím nebo osobou určenou prodávajícím, běží záruční doba ode dne uvedení do provozu nebo dokončení montáže či instalace. To platí pouze tehdy, pokud kupující objednal tuto službu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a poskytl nezbytnou součinnost k jejímu provedení.
4. Kupující je povinen oznámit vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil nebo při vynaložení obvyklé péče zjistit mohl.
5. Kupující je povinen při převzetí zboží zkontrolovat zejména jeho množství, druh, úplnost dodávky, neporušenost obalu a případné zjevné vady. Zjevné poškození zboží nebo jeho obalu při doručování je kupující povinen bezodkladně řešit s dopravcem a zaznamenat je do předávacího protokolu nebo přepravního listu. O zjištěném poškození je kupující povinen bez zbytečného odkladu informovat prodávajícího.
6. Při osobním odběru přechází nebezpečí škody na zboží na kupujícího okamžikem jeho převzetí. Kupující je povinen zboží při převzetí prohlédnout a vady zjistitelné při běžné prohlídce oznámit bez zbytečného odkladu. Pozdější reklamace neúplnosti dodávky nebo zjevných vad nezbavuje kupujícího práva uplatnit reklamaci, prodávající je však oprávněn prokázat, že vytýkaná vada vznikla až po přechodu nebezpečí škody na kupujícího.

VI. Postup při vyřizování reklamace

1. Kupující je povinen reklamaci uplatnit písemně nebo elektronicky a uvést identifikaci reklamovaného výrobku, popis vady, datum jejího zjištění a požadovaný způsob vyřízení reklamace. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o uplatnění reklamace, ve kterém uvede datum uplatnění reklamace, její obsah a kupujícím požadovaný způsob vyřízení.
2. Reklamace musí být doložena doklady umožňujícími identifikaci výrobku a ověření jeho původu, zejména daňovým dokladem, dodacím listem nebo jiným dokladem o koupi, není-li prokázání koupě možné jiným způsobem.

3. Prodávající je oprávněn požadovat předložení reklamovaného výrobku, jeho části nebo umožnění prohlídky výrobku v místě jeho zabudování či použití, je-li to vzhledem k povaze výrobku potřebné pro posouzení reklamace.
4. Prodávající je oprávněn odmítnout převzetí reklamovaného výrobku, pokud jeho stav neumožňuje bezpečné, řádné nebo hygienicky nezávadné posouzení reklamace.
5. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu veškerou přiměřenou součinnost potřebnou k posouzení oprávněnosti reklamace, zejména umožnit prohlídku výrobku, předložit požadované podklady a umožnit provedení nezbytných zkoušek, měření nebo demontáže výrobku, je-li to nezbytné pro posouzení reklamace.
6. O reklamaci rozhodne prodávající bez zbytečného odkladu. Vyžaduje-li posouzení reklamace odborné posouzení, zkoušky, znalecké posouzení nebo místní šetření, běží lhůta pro vyřízení reklamace ode dne, kdy kupující poskytl potřebnou součinnost a prodávajícímu byly zpřístupněny všechny podklady nezbytné pro její posouzení.
7. Je-li kupující spotřebitelem, vyřídí prodávající reklamaci včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, nedohodnou-li se smluvní strany na delší lhůtě.
8. Je-li reklamace uznána jako oprávněná, bude vada odstraněna způsobem odpovídajícím povaze vady a charakteru výrobku. Prodávající je oprávněn zvolit přiměřený způsob vyřízení reklamace, zejména opravou výrobku, dodáním náhradního výrobku, dodáním chybějící části výrobku nebo poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny, není-li právním předpisem stanoveno jinak.
9. Kupující, který je spotřebitelem, může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy v případech stanovených občanským zákoníkem, zejména pokud:
    - prodávající vadu odmítl odstranit,
    - prodávající vadu neodstranil v přiměřené době,
    - vada se projeví opakovaně,
    - vada představuje podstatné porušení smlouvy,
    - z okolností případu vyplývá, že vada nebude odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.
10. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s oprávněně uplatněnou reklamací. Nárok na jejich úhradu je povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po skončení reklamačního řízení.
11. Prodávající vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
12. Po vyřízení reklamace je kupující povinen reklamovaný výrobek převzít bez zbytečného odkladu. Nepřevezme-li jej ani do 30 dnů od oznámení o vyřízení reklamace, je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu náklady vynaložené na uskladnění výrobku, nejméně však ve výši 20 Kč za každý započatý m² skladované plochy a den uskladnění. Tím není dotčeno právo prodávajícího na náhradu případné další vzniklé škody.

VII. Zboží prodávané za nižší cenu

1. Má-li zboží vadu, která nebrání jeho užívání k určenému účelu, může být prodáváno za nižší cenu. Prodávající kupujícího před uzavřením kupní smlouvy informuje o existenci vady a jejím rozsahu, není-li vada zřejmá již z povahy prodeje. Důvod snížení ceny musí být kupujícímu zřetelně sdělen a uveden v dokladu o koupi nebo jiným prokazatelným způsobem.
2. Kupující nemůže uplatnit práva z vadného plnění v rozsahu vady, pro kterou byla sjednána nižší cena.
3. Projeví-li se u zboží prodávaného za nižší cenu jiná vada, než pro kterou byla nižší cena sjednána, má kupující práva z vadného plnění v souladu s tímto reklamačním řádem a příslušnými právními předpisy.

VIII. Práva spotřebitele při uzavírání smlouvy na dálku nebo mimo obchodní prostory

1. Tento článek se použije na kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím, který je spotřebitelem, prostřednictvím prostředků komunikace na dálku nebo mimo obchodní prostory prodávajícího (dále jen „spotřebitel“).
2. Nabídka prodávajícího není primárně určena spotřebitelům. Dojde-li přesto v jednotlivých případech k uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem, řídí se práva a povinnosti smluvních stran tímto reklamačním řádem a příslušnými právními předpisy na ochranu spotřebitele. V případě rozporu mají přednost kogentní ustanovení právních předpisů.
3. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory prodávajícího ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží. Pro zachování lhůty postačí odeslat oznámení o odstoupení od smlouvy před jejím uplynutím.
4. Odstoupení od smlouvy může spotřebitel doručit písemně na adresu sídla prodávajícího nebo elektronicky na e-mailovou adresu info@topwet.cz. Prodávající bez zbytečného odkladu potvrdí přijetí odstoupení od smlouvy. Spotřebitel může k odstoupení využít také vzorový formulář poskytnutý prodávajícím nebo jiný jednoznačný projev vůle, z něhož bude patrné, že od smlouvy odstupuje.
5. Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší. Spotřebitel je povinen zaslat nebo předat zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne odstoupení od smlouvy.
6. Náklady spojené s vrácením zboží nese spotřebitel, a to i tehdy, nemůže-li být zboží pro svou povahu vráceno obvyklou poštovní cestou.
7. Právo na odstoupení od smlouvy nelze uplatnit v případech stanovených právními předpisy, zejména u zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo přizpůsobeného jeho osobním potřebám.
8. Prodávající vrátí spotřebiteli všechny přijaté peněžní prostředky včetně nákladů na dodání bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu bylo doručeno odstoupení

od smlouvy. Prodávající není povinen vrátit peněžní prostředky dříve, než obdrží vracené zboží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět, podle toho, která skutečnost nastane dříve. Peněžní prostředky budou vráceny stejným způsobem, jakým byly přijaty, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

9. Spotřebitel je povinen vrátit zboží včetně veškerého dodaného příslušenství. Je-li to možné, vrátí zboží v původním obalu.
10. Spotřebitel odpovídá prodávajícímu za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání se zbožím jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu, vlastnosti a funkčnost.
11. Prodávající je oprávněn jednostranně započíst svůj nárok na náhradu snížení hodnoty zboží proti nároku spotřebitele na vrácení kupní ceny.
12. Tímto článkem nejsou dotčena práva spotřebitele z vadného plnění ani další práva vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

IX. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

1. Kupující, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení sporů vzniklých z kupní smlouvy uzavřené s prodávajícím.
2. V případě, že mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu k:

   České obchodní inspekci

   Ústřední inspektorát – oddělení ADR

   Gorazdova 1969/24

   120 00 Praha 2

   e-mail: adr@coi.cz

   web: https://coi.gov.cz/informace-o-adr/
3. Informace o možnostech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v Evropské unii a seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR) jsou dostupné na portálu Evropské komise Consumer Redress in the EU na adrese https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_cs.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 11. 2026 a nahrazuje veškerá předchozí znění reklamačního řádu.
2. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád jednostranně měnit nebo doplňovat. Práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění reklamačního řádu tím nejsou dotčeny.

TOPWET s.r.o.