

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti TopTeramo s.r.o., zapsané u KS v Ostravě, oddíl C, vložka 51873, se sídlem Vápenná 445, 790 64 Vápenná, IČO: 277 899 69, DIČ: CZ27789969 (dále jen „prodávající“).

## Článek 1

### Úvodní ustanovení

- 1.1. Práva kupujícího z vadného plnění (dále jen “reklamace“) musí být vždy uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem. Záležitosti tímto reklamačním řádem neupravené se řídí právním řádem České republiky. Proávající seznámí kupujícího s tímto reklamačním řádem vhodným způsobem a na žádost kupujícího mu jej předá v textové podobě. Tento reklamační řád je v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v účinném znění.

## Článek 2

### Smluvní záruka za jakost

- 2.1. Proávající poskytuje záruku za jakost dodávaného zboží v rozsahu uvedeném na obalu zboží v délce 24 měsíců od data zakoupení.

## Článek 3

### Uplatnění reklamace

- 3.1. Reklamace musí být učiněna písemně. Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího, a to neprodleně, kdy vadu zjistil. Uplatnění reklamace musí být oznámeno písemnou formou, nebo formou elektronické pošty u prodávajícího. V písemném sdělení kupující specifikuje zjištěné vady a stručně popíše, jak se reklamované vady na výrobku či zboží projevují.
- 3.2. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění, záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem. Nebudou-li výše uvedené podmínky pro uplatnění reklamace kupujícím splněny, nejedná se o řádně uplatněnou reklamaci, a tak bude i na ni ze strany prodávajícího nahlíženo. Kupující není oprávněn uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny.
- 3.3. Pokud by uplatnění práva z vad mělo kupujícímu činit značné obtíže, zejména proto, že věc není možné dopravit do místa uplatnění reklamace běžným způsobem či se jedná o zboží, které je vestavěné či součástí nemovitosti, posoudí prodávající vadu po dohodě s kupujícím buď na místě, nebo jiným způsobem. Kupující je v takovém případě povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost.

- 3.4. Výrobky a zboží prodávajícího nelze reklamovat v těchto případech:
- a) vada existuje v době převzetí a je pro ni sjednána sleva z kupní ceny,
  - b) jde o zboží použité a vada odpovídá míře používání či opotřebení,
  - c) vada vznikla obvyklým užíváním nebo vyplývá z povahy věci (životnost zboží)
  - d) vada je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, nesprávnou údržbou, mechanickým poškozením, skladováním,
  - e) vada vznikla v důsledku vnější události, které nelze ovlivnit – přírodní pohromy apod.
  - f) vady, které prokazatelně nesnižují technické parametry a užitné hodnoty výrobku a nemají vliv na funkčnost daného výrobku, či zboží

## **Článek 4**

### **Přechod nebezpečí škody na věci, prohlídka věci a oznámení vad**

- 4.1. Okamžik přechodu nebezpečí škody na věci je okamžikem převzetí věci kupujícím nebo umožnění kupujícím nakládat s věcí.
- 4.2. Kupující může svá práva z vadného plnění uplatnit po přechodu nebezpečí škody na věci.
- 4.3. Kupující je povinen věc neprodleně po přechodu nebezpečí škody na věci prohlédnout. Kupující svá práva z vadného plnění uplatní bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že na zboží je vada. Zjevné vady je povinen uplatnit ihned po převzetí zboží. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví.
- 4.4. Kupující nemá práva z vadného plnění, pokud se jedná o vady, které musel poznat při vynaložení obvyklé pozornosti při běžné kontrole věci. To neplatí, ujistil-li prodávající kupujícího výslovně, že věc je bez vad.
- 4.5. Pokud kupující neoznámí vadu včas prodávajícímu podle čl. 4.3., pozbývá právo odstoupit od smlouvy.

## **Článek 5**

### **Vyřízení reklamace**

- 5.1. Prodávající je povinen reagovat na reklamaci do 5 pracovních dní, a to ode dne písemného doručení. Ve složitějších případech do 30 dní, pokud se prodávající a kupující nedohodnou jinak. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady.
- 5.2. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 5.3. 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. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace. To neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

## Článek 6

### Uplatnění práv z vadného plnění

- 6.1. Odpovědnost prodávajícího za vady, které jsou podstatným nebo nepodstatným porušením smlouvy, se použije na vady zboží vzniklé v době do přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího. Za vady vzniklé po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího odpovídá prodávající jen pokud vznikly porušením jeho povinnosti.
- 6.2. Je-li vada podstatným porušením smlouvy, má kupující dle své volby právo na dodání nové věci, opravu, přiměřenou slevu nebo na odstoupení od smlouvy (s právem na vrácení kupní ceny v plné výši). Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.
- 6.3. Kupující musí včas zvolit své právo z vadného plnění a oznámit to prodávajícímu. Pokud tak neučiní, má práva, jako by šlo o nepodstatné porušení smlouvy (čl. 6.2.).

## Článek 7

### Náklady reklamace a řešení sporů

- 7.1. Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva.
- 7.2. Společnost TopTeramo si vyhrazuje právo účelně vynaložené náklady přezkoumat.
- 7.3. Účelně vynaložené náklady budou kupujícímu hrazeny ve výši, která je v čase a místě obvyklá.
- 7.4. V případě, že prodávající reklamaci zamítne jako neoprávněnou, může se kupující, nebo po dohodě s prodávajícím obě strany, obrátit na soudního znalce z oboru a vyžádat si zpracování nezávislého odborného posouzení vady. Vynaložené náklady uhradí ten zúčastněný, kterému byla reklamace na základě znaleckého posudku uznána jako oprávněná.
- 7.5. Nedojde-li k dohodě mezi kupujícím a prodávajícím, může se kupující obrátit na příslušný soud .

## Článek 8

### Závěrečné ustanovení

- 8.1. Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2022. Reklamační řád je uveden na stránkách [www.topteramo.cz](http://www.topteramo.cz)
- 8.2. Reklamační řád tímto ruší předchozí ustanovení ohledně vyřizování reklamací včetně záruky na výrobky a zboží. Společnost TopTeramo prohlašuje, že změny v reklamačním řádu nemají vliv na ostatní ustanovení vyplývající z již uzavřených smluv.