



www.toroplast.cz

+420 770 105 351
+420 770 105 352

Reklamační řád

Čl. I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Antonín Ščučka – TOROPLAST CZ, Červená Lhota 46, 783 21 Chudobín (dále jen „prodávající“) a slouží k zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží.
2. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamací, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.
3. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem. Kupující uzavřením kupní smlouvy bere na vědomí, že zboží prodávané prodávajícím v rámci jeho podnikatelské činnosti je způsobilé pro použití v oblasti severní Evropy, definované severně od 47° severní zeměpisné šířky.

Čl. II. Záruka za jakost

1. Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejm. název zboží, délka záruky, cena, množství, sériové číslo).
2. Na výslovnou žádost kupujícího prodávající poskytne záruku formou záručního listu. Standardně však, umožňuje-li to povaha věci, vydává prodávající namísto záručního listu kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující výše uvedené údaje.
3. Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží.

Čl. II.a Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění

1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, tj. dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě.

Lhůta činí:

☑ U nového zboží 24 měsíců;

☑ U zboží prodávaného za nižší ceny 12 měsíců (zbožím prodávaným za nižší ceny se rozumí takto označené zboží, které má vady, jež nebrání jeho užívání k určenému účelu a dále i zboží použité).

2. Pro jednotlivé zboží může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost. Prodávající se zavazuje při poskytnutí záruky přesahující 24 měsíců vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením rozsahu záruční doby.

3. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého zboží v obchodě prodávajícího a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

4. Práva z odpovědnosti za vady zboží, pro které platí záruka za jakost, zaniknou, nebyla-li uplatněna v uvedené době.

5. Prodávající je povinen kupujícího při prodeji zboží prodáváného za nižší ceny upozornit, že zboží má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Za takovéto vady nového nebo použitého zboží, pro které byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá. Vyskytne-li se u zboží prodáváného za nižší cenu skrytá vada, která brání z funkčního hlediska užívání k danému účelu, má kupující právo výrobek reklamovat v souladu s ustanoveními tohoto reklamačního řádu. Pokud se vyskytne na zboží prodáváném za nižší cenu jiná neodstranitelná vada, jež však nebrání v používání k danému účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny zboží.

6. Bude-li uplatněná reklamáce prodávajícím uznána jako oprávněná a dojde k jejímu vyřízení výměnou vadného zboží za nové, běží lhůta pro uplatnění reklamáce opětovně od okamžiku převzetí nového zboží kupujícím.

Čl. II.b Jakost při převzetí

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a. věc má 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 a na základě reklamy jimi prováděné,

b. věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c. věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

d. věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodejce neprokáže opak

Čl. III. Záruční podmínky

Čl. III.a - Kontrola zboží při uplatnění reklamáce

1. Prodávající nebo jeho autorizovaný prodejce musí být informován o vzniku reklamáce okamžitě a nejpozději než 28 dnů po projevení vady. Kupující musí dovolit inspekci zboží, dříve než dojde k jeho demontáži, a to z důvodu posouzení, zda byly dodrženy závazné pokyny pro montáž daného zboží,

vydané výrobcem zboží. Kromě toho si prodávající ponechává právo nezávisle vyšetřit okolnosti vzniku vady, včetně kontroly místního meteorologického znaleckého sledování. Vzorky zboží musí být poskytnuty pro testování, jestliže o to výrobce zboží (resp. dovozce) požádá.

2. Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů. Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíčků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu) podle přepravního listu. Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

3. Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamační neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezabývá kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

Čl. III.b - Uplatnění reklamací

1. Kupující uplatňuje reklamací v místě nebo sídle podnikání prodávajícího

2. Kupující je povinen prokázat, že jeho nárok na vyřízení reklamací je oprávněný, tzn., že kromě vytknutí vad dokládá i místo, cenu a dobu zakoupení reklamovaného zboží, což prokáže prodejním dokladem (faktura, příjmový doklad, dodací list) či záručním listem vydaným prodávajícím a dále je povinen poskytnout prodávajícímu náležitou součinnost při provádění kontroly pověřeným pracovníkem prodávajícího v místě používání zboží za účelem inspekce dle čl. 3 odst 1.

Čl. III.c - Výluky

1. Záruka poskytovaná prodávajícím se nevztahuje na poškození vzniklá (v případě, že taková činnost není činností obvyklou a přitom není zakázána v příloženém návodu k použití):

a. mechanickým poškozením zboží,

b. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,

c. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,

d. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,

e. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,

f. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,

g. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí, které nebyly zohledněny výrobcem při vývoji a výrobě materiálu pro výrobu zboží.

2. Tato omezení neplatí, pokud byly vlastnosti zboží, jež jsou v rozporu s výše uvedenými podmínkami, kupujícím a prodávajícím výslovně dohodnuty, vymíněny nebo prodávajícím

deklarovány, případně je lze očekávat vzhledem k prováděné reklamě nebo obvyklému způsobu užití zboží.

Čl. III.d - Testování závady

Zboží předané k reklamaci bude testováno pouze na závadu uvedenou kupujícím (v reklamačním formuláři, v příloženém listě s popisem závady). Pro uvedení závady prodávající doporučuje písemnou formu, čímž se rozumí také elektronická komunikace.

Čl. III.e - Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží a/nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

Článek IV. - Vyřízení reklamace

1. Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.
2. Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.
3. Je-li kupující-podnikatel, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován prostřednictvím kontaktního údaje, který uvede v protokolu o přijetí reklamace.

Článek V. Společná ustanovení

1. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.
2. Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem.
3. Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace. K těmto nákladům nepatří cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy, náklady spojené s demontáží a opětovnou montáží zboží v dispozici kupujícího a další obdobné náklady. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.
4. Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů od ode dne kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

5. V případě, že reklamační není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 50,- Kč za každý den prodlení.

6. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamáce do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si Prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

7. Při výdeji zboží po vyřízení reklamáce je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamáce a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

Článek VI. Závěrečná ustanovení

1. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

2. Práva a povinnosti smluvních stran tímto reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnými ustanoveními normativních právních předpisů České republiky, zejména ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb. – občanského zákoníku.

3. Tento Reklamační řád je platný pro všechny provozovny prodávajícího a to s účinností od 1.12.2017