

Reklamační řád pro spotřebitele

Tento reklamační řád se vztahuje na prodej zboží na webové stránce umístěné na internetové adrese <https://jatop-topoly.cz> (dále jen „webová stránka“), a to prostřednictvím rozhraní webové stránky (dále jen „webové rozhraní obchodu“), společností Jatop s r.o., IČO 29200954, se sídlem Pucov 92, Náměšť nad Oslavou (dále jako „prodávající“) koncovému spotřebiteli (dále jako „kupující“).

1 Záruka za jakost

- 1.1 Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:
 - 1.1.1 má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, pak takové, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy prodávajícího a/nebo výrobce;
 - 1.1.2 se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
 - 1.1.3 je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - 1.1.4 vyhovuje věc požadavkům právních předpisů.
- 1.2 Kupující je povinen při osobním převzetí od prodávajícího zkontrolovat přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.
- 1.3 Kupující je povinen při převzetí od přepravce řádně zkontrolovat stav přebíraného zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů podle přepravního listu.

2 Způsob uplatnění reklamace

- 2.1 Práva kupujícího z vadného plnění (dále jako „reklamace“) musí být uplatněna v souladu s tímto reklamačním řádem.
- 2.2 Kupující má právo uplatnit reklamaci u prodávajícího tak, že ji doručí na adresu provozovny prodávajícího (jinak než na dobírku, kterou prodávající nepřebírá), v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží, případně v sídle nebo místě podnikání prodávajícího. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího reklamované zboží, doklady o datu koupě a písemné sdělení o uplatnění práva z vadného plnění, kde kupující posílá vadu, uvede zvolený způsob řešení, způsob komunikace a další informace pro reklamaci podstatné.
- 2.3 Prodávající je povinen zabezpečit přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamace po celou provozní dobu.
- 2.4 Kupující má právo uplatnit reklamaci u osoby, která je k tomu určena v příslušném záručním listě a/nebo v příslušném daňovém dokladu, je-li určená osoba v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším.
- 2.5 Kupující je povinen při reklamaci doložit datum koupě daného zboží, a to zejména předložením příslušného daňového dokladu a/nebo záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
- 2.6 Ve lhůtě pro uplatnění reklamace může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat **u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou): odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci; bezplatné odstranění vady opravou; přiměřenou slevu z kupní ceny; nebo vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.
Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
U vady, která znamená **nepodstatné porušení smlouvy** (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady anebo přiměřenou slevu z kupní ceny.
- 2.7 Pokud kupující považuje vadu za podstatné porušení smlouvy, je povinen to prodávajícímu doložit.
- 2.8 Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.
- 2.9 Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná. Ne zvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas nebo nedoloží-li, že jde o podstatné porušení smlouvy, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 2.10 Kupující nemá právo uplatnit reklamaci na vadu, která byla vytýkána již v minulosti, pokud na ni byla poskytnuta přiměřená sleva z kupní ceny daného zboží.
- 2.11 Reklamaci lze uplatnit na připraveném formuláři Reklamační list .pdf

3 Lhůty pro uplatnění a vyřízení reklamace

3.1 Poskytl-li prodávající nad rámec zákonných povinností (zejména zákonné lhůty) záruku za jakost, její uplatnění se řídí tímto reklamačním řádem, pokud záruční list nebo smlouva nestanoví jinak.

3.2 Lhůta pro uplatnění reklamace začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, který je uveden v daňovém dokladu nebo na záručním listě či jiném takovém dokumentu.

3.3 Záruční lhůta pro spotřebitele činí pro nové zboží 24 měsíců.

3.4 U spotřebního zboží je kupující oprávněn uplatnit právo z vad pouze do data vyznačeného na obalu takového zboží, je-li tato lhůta kratší než lhůta uvedená v odst. 3.3 tohoto reklamačního řádu.

3.5 Kupující je povinen reklamovat zboží bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je na zboží vada. Prodávající neodpovídá za zvětšení rozsahu poškození, pokud kupující zboží užívá, ačkoliv o vadě ví. Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

3.6 Reklamuje-li kupující zboží oprávněně, neběží lhůta pro reklamaci po dobu, po kterou je zboží v opravě, a kupující jej nemůže užívat.

3.7 Prodávající je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitějších případech do 5 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Prodávající je povinen vydat kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém bude uvedeno datum a místo uplatnění reklamace, charakteristika vytykané vady, požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude kupující informován o jejím vyřízení. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30. dne ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Způsob vyřízení reklamace a dobu jejího trvání je prodávající povinen kupujícímu písemně potvrdit. Kupující není oprávněn bez souhlasu prodávajícího měnit jednou zvolený způsob vyřízení reklamace vyjma situace, kdy jím zvolený způsob řešení není možné vůbec nebo včas uskutečnit.

3.8 Je-li reklamace uznána za oprávněnou, má kupující právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním reklamace.

3.9 V případě vyřešení reklamace výměnou zboží neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění, ale pokračuje běh lhůty reklamovaného zboží.

4 Výjimky z odpovědnosti za vady

4.1 Prodávající neodpovídá za vady zboží v následujících případech:

4.1.1 je-li vada na zboží v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny;

4.1.2 je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením zboží;

4.1.3 vada na zboží vznikla opotřebením způsobeným obvyklým užíváním nebo vyplývá-li to z povahy věci;

4.1.4 jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží v době převzetí zboží kupujícím;

4.1.5 mechanické poškození zboží;

4.1.6 vada vznikla neodbornou instalací, zacházením, obsluhou nebo zanedbáním péče o zboží;

4.1.7 provedení nekvalifikovaného zásahu či změna parametrů;

4.1.8 používání zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je prodejcem nebo výrobcem určeno;

4.1.9 poškození v důsledku vyšší moci;

přidat další výjimku

5 Závěrečná ustanovení

5.1 Ve vztahu ke splnění povinnosti dle §14 zákona č. 634/1992 Sb. prodávající informuje kupujícího o možnosti využít pro případné mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Českou obchodní inspekci (www.coi.cz), jež je notifikovaným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedeným na seznamu Evropské komise.

Účinnost

Tento dokument nabývá účinnosti dne 19.03.2019

V Pucově dne 19.03.2019 Michal Vrba