

Reklamační řád společnosti TOPSTONE s.r.o.

1. Všeobecná ustanovení

Reklamační řád upravuje vzájemné vztahy mezi prodávajícím a kupujícím odebírajícím zboží od prodávajícího. Reklamační řád se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a dále s přihlédnutím ke specifickým podmínkám prodávajícího, které upravuje tento řád, prováděcí procedury a postupy prodávajícího, zejména pro zboží, u kterého je k vyřízení reklamace nutné posouzení výrobce.

1.1. **Záruční a reklamační podmínky** stanovené reklamačním řádem se týkají pouze zboží, jehož reklamace byla kupujícím bezodkladně řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době. Reklamace viditelných vad (geometrické parametry a jakost povrchu) je možné reklamovat pouze před položením dlaždic. Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z provozu produktu, případně jeho poruchy nebo jeho nekompatibility s jinými produkty (není-li předem písemně stanoveno jinak), ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytovaná záruka.

2. Převzetí zboží

2.1. Kupující svým podpisem na dodacím listu stvrzuje převzetí zboží, svůj souhlas s reklamačním řádem a reklamačními podmínkami prodávajícího. Pokud není zboží předáno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce.

2.2. Kupující je povinen, při převzetí zboží od prodávajícího nebo od smluvního dopravce, zboží okamžitě prohlédnout, tzn. zkontrolovat množství, které musí být v souladu s objednávkou/fakturou/dodacím listem a zda zboží není mechanicky poškozeno. Případné poškození nebo promočení papírové krabice není důvodem k nepřevzetí zboží nebo k reklamaci.

Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce jen prokáže-li, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí.

Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré zjevné vady, které je možné zjistit při vynaložení odborné péče.

V případě reklamace uplatněné spotřebitelem je tato realizována v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

3. Oznámení vad

3.1. Kupující je povinen oznámit bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při vynaložení odborně provedené prohlídky zjistit.

Vady, které nebylo zjevně možno zjistit bezprostředně při převzetí zboží, i když existovaly při převzetí zboží,

ale projeví se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.

3.2. Písemné nebo elektronické oznámení zjištěných vad musí obsahovat identifikaci zboží, na něm zjištěných vad a popis způsobu, jak se vady projevují.

3.3. Základními dokumenty pro vyřizování reklamací jsou pro zákazníka:

- faktura a dodací list, který slouží současně jako záruční list.
- reklamační protokoly - v případě výskytu opakované reklamace je nezbytné předložit příslušné předchozí reklamační protokoly.

4. Místo uplatnění reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci v provozovně prodávajícího.

5. Předání, doprava a náhrada reklamací

Kupující doručuje reklamované zboží osobně nebo dopravcem na vlastní náklady a nebezpečí. Zboží z oprávněné reklamace je zasláno zpět na náklady prodávajícího. Pokud bude při reklamaci zjištěno, že tato je neoprávněná, uhradí kupující veškeré náklady vynaložené prodávajícím vč. veškerých doprav spojených s touto neoprávněnou reklamací vč. doprav k výrobcí.

6. Způsob uplatnění reklamace, potřebné dokumenty a druhy reklamačních případů

6.1. Rozsah záruky - na zboží, které je předmětem nákupu a prodeje mezi prodávajícím a kupujícím, poskytuje prodávající záruku na to, že bude způsobilé k obvyklému užívání a že bude mít obvyklé vlastnosti za dodržení příslušných norem, pracovních postupů a výkonu.

6.2. Délka záruky – je 24 měsíců, není-li dohodnuto či stanoveno jinak.

6.3. Odpovědnost za vady - má-li prodávající zboží odeslat na místo určené kupujícím, platí, že zboží bylo dodáno v době, kdy bylo předáno prvním dopravci k přepravě. Prodávající nepřebírá odpovědnost za vady, které byly kupujícím oznámeny po uplynutí záruční doby.

6.4 Nárok z odpovědnosti za vady - kupující je oprávněn uplatnit nárok z odpovědnosti za vady (garance), pokud oznámí prodávajícímu písemně a bez zbytečného odkladu všechny podrobnosti o zjištěné závadě. Po obdržení této zprávy je prodávající oprávněn, pokud je k tomu v souladu s těmito podmínkami zavázán, podle své volby:

- opravit vadné zboží,
- vyměnit vadné zboží

6.4. Odpovědnost prodávajícího je pouze do výše kupní ceny prodaného zboží.

6.5. Záruční doba začíná dnem vystavení dodacího listu a prodlužuje se o dobu, po kterou bylo zboží v oprávněném reklamačním řízení, tedy prodlužuje se o dobu záruční opravy. Dojde-li k výměně zboží, záruční doba se zkracuje o délku, po kterou kupující původní věc užíval.

6.6. Povinné dokumenty a náležitosti - kupující je povinen s vadným zbožím dodat:

- povinné základní údaje a dokumenty, kterými jsou: číslo faktury a dodacího listu, (nebo přímo faktura a dodací list), reklamační protokol
- jednoznačně specifikovat vadu. Bez jejího popisu nelze zboží převzít do reklamace.

6.7. Prodávající neručí za škody, které vznikly přepravou nebo při skladování a dále za poškození, která vzniknou po převzetí zboží kupujícím.

6.8. Vlastnické právo - zboží dodané prodávajícím zůstává vlastnictvím prodávajícího až do úplného zaplacení kupní ceny. Zaplacení je považováno za uskutečněné okamžikem připsáním fakturované částky na účet prodávajícího v plné výši u jeho banky.

6.9. Výdej zboží a ceny za skladování – po vyřízení reklamace zboží je kupující povinen zboží převzít do 7 dnů. Pro případ nezájmu kupujícího o zboží s vyřízenou reklamací či v případě prodlení s jeho převzetím o více jak 30 dnů poté, co k tomu byl prodávajícím písemně vyzván, je prodávající oprávněn uskladněné zboží po uplynutí 3 měsíců uskladnění prodat za aktuální cenu na účet kupujícího. Prodávající jako skladovatel je oprávněn si z výtěžku prodeje věci odečíst skladné ve výši 50,- Kč za paletu za den.

7. Vrácení zboží – odstoupení od smlouvy

7.1. **Sjednává-li se smlouva prostřednictvím prostředku komunikace na dálku dle § 1824 Zákona č. 89/2012 Sb.**, občanský zákoník, a následujících, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta pro bezdůvodné vrácení zboží běží ode dne převzetí zboží spotřebitelem.

Prodávající tímto upozorňuje, že toto právo neslouží jako způsob řešení dodání vadného zboží.

7.2. Pro účely uplatnění práva odstoupit od smlouvy musí spotřebitel o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy informovat odesláním oznámení o odstoupení od smlouvy ve výše uvedené lhůtě 14 dnů prodávajícího **TOPSTONE s.r.o., Družstevní 442, 753 01 Hranice, IČ: 27782239**, formou jednoznačného prohlášení např. dopisem zasláným poštou nebo e-mailem, a to e-mailem na adresu **info@topstone.cz**.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od této smlouvy, stačí zaslat oznámení o uplatnění práva odstoupit od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

7.3. Zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od zaslání odstoupení od této smlouvy, zašle spotřebitel zpět na adresu dle předchozí domluvy s prodávajícím TOPSTONE s.r.o.. Lhůta se považuje za dodrženu, pokud zboží spotřebitel zašle zpět před uplynutím 14 dnů. Zboží neodesílejte na dobírku, v takovém případě nemusí být prodávajícím převzato.

V případě, že spotřebitel využije právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu, zboží je povinen vrátit pokud možno v původním obalu a s veškerým příslušenstvím, a to tak, aby na něm nevznikla škoda. Při zaslání zboží zpět prodávajícímu doporučuje prodávající zboží zabalit tak, aby bylo během přepravy dostatečně chráněno proti poškození a znehodnocení. Jakmile prodávající vrácené zboží obdrží, je povinen ho neprodleně, nejpozději však do 14 dnů, překontrolovat. Pokud je zboží vráceno oprávněně, odešle prodávající neprodleně,

nejpozději do 14 dnů ode dne vrácení zboží, kupujícímu informaci, že zboží bylo vráceno v pořádku a vrátí kupujícímu zaplacenou kupní cenu zboží poníženo o náklady spojené s kontrolou, které činí 10% hodnoty zboží. Spotřebitel je povinen uhradit skutečné náklady spojené s dopravou zboží, a to jak od spotřebitele k prodávajícímu, tak od prodávajícího ke spotřebiteli.

V případě snížení hodnoty zboží je prodávající oprávněn uplatnit vůči kupujícímu kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží, zejména tehdy, pokud k takovému snížení hodnoty dojde poškozením dodaného zboží nebo nedodáním zboží v jeho kompletním stavu.

Prodávající si vyhrazuje právo započítat tuto kompenzaci za snížení hodnoty vráceného zboží na vrácenou kupní cenu, výši této kompenzace je však povinen prokázat.

7.4. Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy dle § 1837 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejména u dodávky zboží, jehož skladba byla upravena podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, to jest takového zboží jehož skladbu bylo nutno objednat zvlášť u výrobce a je určena přímo pro spotřebitele.

7.5. Za smlouvu sjednanou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku dle § 1824 Zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a následujících se nepovažují následující situace:

- a) zákazník na provozovně si zboží prohlédl, ale pomocí mailu, nebo telefonu pouze upřesnil požadovaná množství.
- b) zákazník si objednal zaslání poštou, nebo nějakou podobnou službou vzorek, který obdržel a dle tohoto vzorku zboží objednal.

Pokud kupující požaduje vrácení zboží, z důvodu nezaviněných prodávajícím, je prodávající oprávněn, nikoli povinen, toto zboží přijmout zpět. Pokud tak učiní bude při vrácení zboží odečten manipulační poplatek ve výši 10% z hodnoty vráceného zboží. Cena za dopravu neopodstatněně vráceného zboží jde na vrub kupujícího.

V Hranicích, 15.3.2017