



Reklamační řád

Provozovatel:

TONAK a.s.
Zborovská 823
Nový Jičín, 741 01
Česká republika

Tel.: +420 556 202 111

Fax: +420 556 202 260

IČ: 00013226

DIČ: CZ00013226

Práva a povinnosti z vadného plnění

1. Jakost při převzetí

a) Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

b) Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na **bezplatné odstranění vady** nebo na **přiměřenou slevu z ceny**; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na **dodání nové věci bez vad** nebo **nové součásti bez vad**, týká-li se vada pouze této součásti.

c) Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě **odstoupení od smlouvy** může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

d) Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

e) Proávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

f) U prodávávaného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodávávaných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

2. Zákonná práva z vad

a) Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

Vyřízení reklamace

a) Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení reklamace.

b) Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu kupujícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

c) Nezevolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

d) Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

e) Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

f) Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

g) Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost prodávajícího jako by šlo o koupi nového zboží nebo jeho části.

h) Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

i) U oprávněné reklamace náleží kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.

Řešení sporů

a) Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy.

b) V případě sporu mezi prodávajícím a kupujícím je možné se též obrátit na systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím internetové aplikace odstupně na www.vasestiznosti.cz

c) Kupující se může obrátit s žádostí o radu ohledně svých spotřebitelských práv na dTest, o.p.s. přes www.dtest.cz/poradna či na telefonu **299 149 009**.

d) Dozor nad dodržováním povinností podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vykonává Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).

Závěrečné ustanovení

Tento reklamační řád je účinný od 1. ledna 2017. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.

Prodejny:

Flagship Store – Žatecká 55/14, Praha 1

Concept Store Ostrava – Jantarová 4, Moravská Ostrava a Přívoz

Concept Store Nový Jičín – Masarykovo nám. 45/29 , Nový Jičín

Concept Store Strakonice – Hejdukova 1111, Strakonice

Concept Store TONAK a.s. v Českých Budějovicích - Široká 435/15, České Budějovice