

# Reklamační řád

Firma TONSTAV-SERVICE s.r.o. stanoví pro případ reklamace vad jí prodávaného zboží ve smyslu příslušných ustanovení Obchodního zákoníku a v souladu s Občanským zákoníkem (dle zákona č. 89/2012 Sb.) tento reklamační řád:

## I. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

**1.1.** Tento reklamační řád obsahuje informaci o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží, které zákazníkovi prodala společnost TONSTAV-SERVICE s.r.o. a u nějž došlo k přechodu vlastnického práva.

**1.2.** Ke každému zboží je přikládán daňový doklad, dodací list, záruční list a návod k použití. Převzetí zboží a souhlas se záručními podmínkami stvrzuje zákazník podpisem dodacího listu. Pokud není zboží osobně odebráno, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

## II. POVINNOSTI KUPUJÍCÍHO

**2.1.** Kupující je **při nákupu povinen provést prohlídku zboží** tak, aby zjistil všechny vady, které při vynaložení veškeré odborné péče zjistit mohl. Dále si musí zkontrolovat množství a druh kupovaného zboží, na pozdější reklamace v tomto směru nebude brán zřetel.

**2.2.** Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo zboží prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí. Vady, které existovaly při převzetí zboží, avšak projeví se až později, je kupující povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče při prohlídce, kterou byl povinen uskutečnit dle bodu 2.1.

## III. POVINNOSTI PRODÁVAJÍCÍHO

**3.1.** Prodávající je povinen rozhodnout o reklamaci nejpozději do 3 pracovních dnů a vyrozumět o tom kupujícího elektronickou poštou či telefonicky. Reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne jinak.

## IV. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

**4.1.** Při nákupu, kdy je zboží zasíláno kupujícímu některým z veřejných dopravců (Českou poštou, autodopravou apod.), může kupující reklamaci na špatně dodaný druh nebo nesprávný počet kusů uplatnit nejpozději **do 2 pracovních dnů** po dodání. Reklamacie musí být provedena písemnou formou a uplatněna v místě nákupu (např. E-mailem, faxem, dopisem apod.).

**4.2.** Kupující musí k reklamaci předložit **doklad o nákupu zboží a záruční list**. Reklamacie musí být uplatněna písemně vyplněním reklamačního protokolu. Kupující obdrží originál vyplněného reklamačního protokolu, který mu zároveň slouží jako doklad o reklamaci.

**4.3. Reklamované zboží musí být dodáno kompletní** (tj. ve stejném stavu jako při nákupu) včetně příslušenství, s veškerou dokumentací dodanou kupujícímu. Na zboží, které je reklamováno nekompletní, bez dokumentace o nabytí (daňový doklad, dodací list, záruční list) nebo bez originálního obalu, nelze reklamaci uznat.

## V. ZÁRUKA

**5.1.** Prodávající v žádném případě neuznává záruku na vady vzniklé nekvalifikovanou obsluhou, neodborným a nešetrným zacházením se zbožím, použitím a instalací, jež jsou v rozporu s pokyny výrobce nebo s obvyklými způsoby. Dále se záruka nevztahuje na běžné opotřebení prodaného zboží (nebo i jeho dílů) způsobené používáním. Kratší životnost tudíž nelze považovat za vadu a nejde ji ani reklamovat. Záruka se rovněž nevztahuje na škody v důsledku živelných katastrof, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo použitím v extrémních podmínkách, stejně jako v případech neoprávněného zásahu do zboží.

**5.2.** Vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením zboží do provozu, bude považována za vadu zboží, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny společností TONSTAV-SERVICE s.r.o. jinou osobou na odpovědnost společnosti TONSTAV-SERVICE s.r.o. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení zboží do provozu provedl zákazník a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení zboží do provozu.

**5.3. Prodávající v žádném případě nenese odpovědnost za následné škody,** které vznikly provozem reklamovaného zboží s vadami, nebo záměnou zboží, na něž se vztahuje záruka.

**5.4.** Prodávající neposkytuje záruku na zboží, které nebylo řádně zapláceno v souladu s vystaveným daňovým dokladem – fakturou.

## VI. ZÁRUČNÍ DOBA

**6.1.** Na veškeré zboží poskytuje prodávající záruční lhůtu v délce a rozsahu výrobce zboží, minimálně však **6 měsíců**, pokud není smluvními stranami sjednáno jinak. Reklamáce na vady zboží musí být uplatněna v této záruční době, po jejím uplynutí právo kupujícího na uplatnění reklamáce zaniká.

**6.2.** Záruční doba začíná plynout dnem dodání zboží.

V Českých Budějovicích dne 1. 1. 2015