

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti TTG SE, IČO: 05479827, DIČ: CZ05479827, se sídlem PRAHA 2 - VINOHRADY, PRAHA 2 - VINOHRADY, PSČ 120 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka H 1816 (dále jen „společnost“ nebo „prodávající“), provozovna prodávajícího: Logistická 107, průmyslová zóna, PSČ 273 51 Pavlov

## I. Základní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv (nároků) z vad u prodeje zboží (dále jen „reklamace“) mezi prodávajícím a kupujícím jako podnikateli při jejich podnikatelské činnosti specifikovaným ve Všeobecných obchodních podmínkách prodávajícího platných a účinných ke dni uzavření rámcové kupní smlouvy (dále jen „VOP“), v reklamačním protokolu označeným také jako dealer. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a s VOP ještě před objednáním zboží. Uzavřením (rámcové) kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího nejpozději však zasláním vyplněného reklamačního protokolu prodávajícímu souhlasí kupující s níže uvedeným Reklamačním řádem. Převzetím zboží kupujícím je okamžik osobního odběru kupujícím v provozovně prodávajícího nebo okamžik jeho předání dopravcem kupujícímu nebo okamžik předání zboží přímo prodávajícím. Pokud jde o reklamaci prodaného zboží, vztahuje se tento Reklamační řád na prodej zboží v provozovnách prodávajícího, prodej zboží na objednávku prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího (dále jen „zásilkový prodej“), dále na prodej zboží prostřednictvím datových XML objednávek, emailových a telefonických objednávek. Reklamační řád platí pro všechna prodejní místa prodávajícího.

## II. Doklady o prodeji zboží

Při prodeji zboží v provozovně prodávajícího a při zásilkovém prodeji obdrží kupující k prodávánému zboží daňový doklad nebo fakturu, které zároveň slouží jako záruční list (dále jen společně jako „záruční list“)

## III. Obsah záruky

Záruka za jakost (dále jen „záruka“), kterou prodávající zákazníkovi poskytuje po dobu záruční doby, se **vztahuje** na veškeré výrobní a materiálové vady, které se u dodaného zboží po dobu záruční doby objeví. Záruka se **nevztahuje** na vady zboží vzniklé po převzetí nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, provozem za neobvyklých podmínek, fyzickým poškozením a na závady vzniklé v důsledku vyšší moci (ohněň, voda apod.). Záruka se dále **nevztahuje** na opotřebení vzniklé běžným užíváním zboží a na opravované zboží.

Prodávající je povinen plnit své závazky vyplývající ze záruky pouze tehdy, pokud kupující není v prodlení s úhradou kupní ceny zboží.

Záruka platí pouze pro kupujícího uvedeného v dokladech o prodeji zboží, není možno ji postoupit třetí osobě.

## IV. Délka záruční doby

Délka záruční doby je uvedena výrobcem. Pokud není délka záruky uvedena výrobcem, činí záruční doba 24 měsíců. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží kupujícím (viz. čl. I. tohoto Reklamačního řádu).

## V. Způsoby vyřízení reklamace – nároky z vad zboží

Reklamaci zboží kupujícím může prodávající uznat jako oprávněnou nebo zamítnout jako neoprávněnou.

Kupující je povinen prokazatelným způsobem oznámit prodávajícímu vadu zboží bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistil, nejpozději však do 5 dnů od jejího zjištění. Neoznámí-li kupující vadu věci včas dle předchozí věty, právo z vadného plnění mu zanikne.

Kupující doručí na vlastní náklady a riziko reklamované zboží na adresu provozovny prodávajícího (viz. čl. VI. reklamačního řádu). Při uplatnění reklamace je nutno předložit doklady o prodeji zboží. S reklamovaným zbožím, které musí být kompletní, je nutné dodat řádně vyplněný reklamační protokol dle pokynů v něm uvedených, který je nedílnou součástí tohoto reklamačního řádu. Reklamační protokol je k dispozici na webových stránkách prodávajícího nebo v jeho provozovně.

Pracovník reklamačního oddělení prodávajícího posoudí reklamovanou vadu a rozhodne o důvodnosti reklamace, a zda se jedná o podstatné porušení smlouvy či nepodstatné, pokud je to možné, ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady.

Pracovník reklamačního oddělení s kupujícím vyplní jím předložený reklamační protokol, ve kterém uvede popis reklamované vady (pokud tak již neučinil kupující), způsob a termín vyřízení reklamace. V případě, že posoudí reklamaci jako nedůvodnou, uvede tuto skutečnost v reklamačním protokolu.

V případě, že při posouzení reklamované vady zjistí prodávající, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost kupujícímu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od přijetí reklamovaného zboží.

### **Podstatné porušení smlouvy**

Podstatným porušením smlouvy se rozumí takové porušení povinnosti, tj. prodej zboží s tak závažnou vadou, o němž prodávající již při uzavření kupní smlouvy věděl nebo musel vědět, že kupující by kupní smlouvu neuzavřel, pokud by takové porušení (vadu) předvídal, tj. např. pokud má zboží vady neodstranitelné nebo větší množství vad, které brání jeho řádnému užívání. V takovém případě má kupující právo

- a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) na odstranění vady opravou věci,
- c) na přiměřenou slevu z kupní ceny
- d) odstoupit od smlouvy.

Volbu mezi shora uvedenými nároky má kupující pouze pokud ji provede ve svém oznámení vad při uplatnění reklamace nebo do 24 hodin po tomto oznámení. Takto provedenou volbu nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího měnit. Jestliže kupující neprovede svoji volbu včas, tj. ve lhůtě shora uvedené, má nároky z vad zboží jako při nepodstatném porušení smlouvy. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny. Přiměřená lhůta pro vyřízení reklamace včetně odstranění vad dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci nebo opravou věci činí 30 kalendářních dnů. Ve složitých případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní.

### **Nepodstatné porušení smlouvy**

Vady zboží odstranitelné, právní vady zboží, větší množství vad, které nebrání řádnému užívání zboží, opakující se vady nebo další vady (vady v množství, chybějící doklady, atd.) jsou považovány za nepodstatné porušení smlouvy.

V tomto případě může kupující požadovat buď dodání chybějícího zboží a odstranění ostatních vad, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny. O tom, zda vada odstraněna opravou zboží nebo jeho výměnou rozhoduje prodávající.

Přiměřená lhůta pro odstranění vad opravou činí 30 kalendářních dnů, ve složitých případech může být přiměřená lhůta stanovena odlišně, kdy prodávající stanoví lhůtu, ve které vady zboží odstraní. Jestliže

kupující bez zbytečného odkladu po oznámení lhůty nesdělí prodávajícímu svůj nesouhlas, má se za to, že ji stanovil sám.

Odstoupit od smlouvy může kupující pouze v případě, že na svůj úmysl upozorní prodávajícího při stanovení lhůty pro odstranění vady nebo v přiměřené lhůtě před odstoupením od smlouvy. Takto provedenou volbu nemůže kupující bez souhlasu prodávajícího měnit. Zboží musí být vráceno nepoškozené, bez známek užívání nebo opotřebení, pokud možno v původním obalu a s veškerým příslušenstvím včetně přiložených záručních listů a návodu.

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, jestliže vady včas neoznámil prodávajícímu ve lhůtě uvedené v čl. V tohoto reklamačního řádu

Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, ani požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. To neplatí,

a) došlo-li ke změně stavu v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady věci,

b) použil-li kupující věc ještě před objevením vady,

c) nezpůsobil-li kupující nemožnost vrácení věci v nezměněném stavu jednáním anebo opomenutím, nebo

d) prodal-li kupující věc ještě před objevením vady, spotřeboval-li ji, anebo pozměnil-li věc při obvyklém použití; stalo-li se tak jen zčásti, vrátí kupující prodávajícímu, co ještě vrátit může, a dá prodávajícímu náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch.

Pokud došlo ke snížení hodnoty vráceného zboží (došlo k částečnému spotřebování či opotřebením zboží), je kupující povinen chybějící hodnotu nahradit v penězích. V praxi se tak děje formou započtení hodnoty opotřebením či spotřebování zboží na vrácenou kupní cenu. Kupní cena je kupujícímu vyplacena v částce snížené o hodnotu opotřebením či spotřebování zboží. Hodnotu opotřebením či spotřebování určuje prodávající v závislosti na výši opotřebením či spotřebování vráceného zboží.

Pokud bylo zboží kupujícímu zasláno prostřednictvím dopravce, nemá kupující právo na náhradu nákladů na dopravu.

Po vyřízení oprávněné reklamace se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamace. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba neprodlužuje. Byla-li reklamace zboží v zákonné záruční době vyřízena výměnou zboží za nové, začne záruční doba běžet znovu od data vyřízení reklamace. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou, je další případná reklamace považována za první reklamaci zboží. Doba trvání reklamace se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamace do dne vyřízení reklamace. O vyřízení je kupující informován telefonicky nebo emailem, který uvedl již při objednávce či v rámcové kupní smlouvě.

Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost, např. dle OP nebo platného cestovního pasu.

#### **VI. Místo uplatnění reklamace**

V případě výskytu vady zboží v záruční době je místem pro uplatnění reklamace provozovna prodávajícího na adrese Logistická 107, průmyslová zóna, PSČ 273 51 Pavlov.

#### **VII. Zánik záruky**

Práva (nároky) z vadného plnění zaniknou, pokud nebyly uplatněny ve stanovené záruční době, nebo pokud nebyly dodrženy podmínky stanovené tímto reklamačním řádem.

#### **VIII. Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu dosavadní Reklamační řád, účinný ode dne 1.9.2013. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí v provozovně prodávajícího a na internetových stránkách prodávajícího [www.tirexyre.cz](http://www.tirexyre.cz) a [www.tirexyre.com](http://www.tirexyre.com). Prodávající si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu dle podmínek uvedených ve VOP.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.8.2017.

#### **TTG SE**

Ing. Ladislav Karas  
člen představenstva