Reklamační řád

1. <u>Úvodní ustanovení</u>

1.1 Tento reklamační řád („reklamační řád“) se vztahuje na uzavírání veškerých kupních smluv na zboží mezi společností TBA Plastové obaly s.r.o., se sídlem v Michalovicích 84, 580 01 Havlíčkův Brod, vedená u Krajského soudu v Hradci Králové oddíl C, vložka 23760, IČO: 27518949 („prodávající“, „společnost“) a koncovým zákazníkem („kupující“). Reklamační řád je nedílnou součástí každé kupní smlouvy, objednávky nebo rámcové smlouvy uzavřené mezi společností a kupujícím („kupní smlouva“). Pro vyloučení pochybností platí, že za kupní smlouvu se považuje také smlouva uzavřená mezi společností a kupujícím pomocí prostředků komunikace na dálku, zejména prostřednictvím e-shopu nebo e-mailu.

1.2 Reklamační řád se řídí právní úpravou dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a v zákoně č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

1.3 Tento reklamační řád se přiměřeně použije také v případě, kdy kupující není spotřebitelem ve smyslu § 419 Občanského zákoníku, není-li v kupní smlouvě, reklamačním řádu nebo mezi stranami dohodnuto jinak.

2. <u>Záruční doba, uplatnění reklamace</u>

2.1 Společnost odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí kupujícím nemá vady, tedy je v souladu s kupní smlouvou a má jakost a užitné vlastnosti popisované, popřípadě pro věc takového druhu obvyklé, odpovídá požadavkům právních předpisů, je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který společnost pro použití zboží uvádí nebo pro který se zboží obvykle používá.

2.2 Kupující je povinen při převzetí zboží prohlédnout, zda nemá vady a je dodáno v odpovídajícím množství. V případě zjištění jakékoliv vady, nebo nesrovnalosti tuto skutečnost zapsat do přepravního listu dopravci.

2.3 V případě, že zboží vykazuje při předání zjevné vady nebo je-li zboží předáno v porušeném transportním obalu, je kupující oprávněn zboží nepřevzít, pokud zboží převezme je povinen poškození bez zbytečného odkladu oznámit společnosti a to do 24 hod od doručení dopravcem. V takovém případě se posuzuje věc tak, že bylo dodáno zboží poškozené a reklamace je prodávajícím uznána.

2.4 Pozdější reklamace mechanického původu nemusí být uznána pokud se nejedená o výrobní vadu.

2.5 Délka záruky je platná dle ustanovení § 2165 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku.

2.6 Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace do jejího vyřízení.

2.7 Rozhodl-li se kupující zboží nepřevzít v souladu s článkem 2.3 tohoto reklamačního řádu či mu nebylo zboží dodáno, je povinen toto oznámit neprodleně společnosti s uvedením důvodu.

2.8 Záruka se vztahuje pouze na vady, které se vyskytnou u zboží v záruční době poskytované společností. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení věci, ke kterému došlo jejím obvyklým užíváním. Záruka se rovněž nevztahuje na používání jiným způsobem a k jiným účelům, než k jakému je určena. Stejně tak se záruka nevztahuje na to zboží, které kupující nesprávně skladoval, a nesprávné skladování mělo vliv na jakost zboží.

2.9 Pro řádné posouzení vady a vyřízení reklamace u reklamovaného zboží je kupující je při reklamaci povinen doložit vadné zboží nebo fotografie tohoto zboží a prokázat, kdy zboží zakoupil u společnosti, například předložením faktury za zboží.

3. Uplatnění záruky

3.1 Kupující má právo uplatnit své právo vyplývající ze záruky za jakost jen na zboží, které má vady a bylo zakoupené u společnosti.

3.2 Nemá-li zboží vlastnosti stanovené v článku 2.1 tohoto reklamačního řádu, má kupující právo, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, na bezplatné odstranění vady; pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, může kupující požadovat i dodání nového zboží bez vad, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od kupní smlouvy.

3.3 Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže zboží řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od kupní smlouvy odstoupit a kupujícímu bude za těchto okolností vyplacena původní kupní cena bankovním převodem na účet kupujícího.

3.4 Kupující má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14-ti dnů od doručení, nebo převzetí zboží bez uvedení důvodu. Zboží je povinen nepoškozené na vlastní náklady vrátit na adresu Michalovice 84, Havlíčkův Brod 58001, společně s vyplněným formulářem o odstoupení od Smlouvy a této skutečnosti informovat prodávajícího. Společnost nenese odpovědnost za poškození zboží při zpětném doručení na náklady kupujícího.

4. Reklamace

4.1 Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit bez zbytečného prodlení, jakmile se vada na zboží vyskytla, a to v průběhu záruční lhůty a to písemně na info@tbaplast.cz nebo obchod@tbaplast.cz

4.2 Společnost je povinna o reklamaci rozhodnout (rozhodnutím se rozumí způsob řešení reklamace) ihned, bez zbytečného odkladu. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená, podle druhu boží, potřebná k odbornému posouzení vady.

4.3 Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se společnost s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. V této lhůtě společnost též vyrozumí kupujícího o způsobu vyřízení reklamace.

4.4 Kupující může uplatnit reklamaci v sídle společnosti, nebo v provozovně, kde byla uzavřena kupní smlouva nebo pomocí emailu. Kupující může uplatnit reklamaci i e-mailem nebo zasláním zboží do sídla společnosti s popisem vad a s uvedením kontaktního telefonu a e-mailu.

4.5 Společnost může reklamaci posoudit přímo ve své provozovně, nebo předáním dodavateli nebo výrobci na posouzení.

4.6 Společnost zamítne reklamaci:

(a) má-li reklamované zboží vadu, za kterou společnost podle zákona nebo kupní smlouvy neodpovídá; (mechanické poškození, znečištění, apod.)

(b) v případě, že reklamace nebyla uplatněna v záruční době;

(c) v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla zacházením v rozporu s účelem, pro který se zboží obvykle používá;

(d) nebyla-li reklamace řádně uplatněna;

(e) jedná-li se o odlišnost barevného odstínu (nastavení monitoru, výrobní série, apod.)

(f) za reklamaci se nepovažuje chybná objednávka ze strany kupujícího (kupující má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 ti dnů od dodání nebo převzetí zboží, pokud mu zboží nevyhovuje viz. 3.4.)

4.7 Osobní převzetí zboží na prodejně:

(a) Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

(b) Případné vady zjištěné po rozbalení mimo místo odběru nahlásí neprodleně, nejpozději do dvou dnů od převzetí zboží. Pokud tomu tak není, nemusí být vady a poškození uznány jako reklamace.

(c) Kupující převzetím zboží potvrzuje, že prodané zboží je ve shodě s objednávkou.

(d) Při osobním odběru zboží není možné uplatnit 14ti denní lhůtu pro odstoupení od kupní smlouvy bez udání důvodu, pokud se obě strany nedohodnou jinak.

5. <u>Závěrečná ustanovení</u>

5.1 Přílohou tohoto reklamačního řádu je reklamační protokol. Tato příloha je k dispozici i na provozovně společnosti v papírové nebo elektronické formě. Kupující není povinen vzor reklamačního protokolu použít.

5.2 Znění tohoto reklamačního řádu může společnost kdykoli měnit či doplňovat. Tímto ustanovením však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé z kupních smluv uzavřených před účinností nového reklamačního řádu.

5.3 Podpisem rámcové smlouvy, kupní smlouvy, objednávky nebo objednáním v e-shopu kupující potvrzuje, že je s obsahem reklamačního řádu v plném rozsahu seznámen a výslovně jej

přijímá, že je mu znám význam všech používaných pojmů a doložek a že veškerá ustanovení mohl rozumně očekávat.

5.4 V případě, že byla u Vaší objednávky zvolena forma úhrady dobírkou, má kupující povinnost zaplatit kupní cenu a věc převzít. Tuto povinnost ukládá zákon § 2118 zákona 89/2012 Sb. Nepřevzetím zásilky tedy dochází k porušení kupní smlouvy ze strany kupujícího.

5.5 Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2023

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

(vyplní zákazník)

Firma/jméno a adresa kupujícího:

Kontaktní osoba:

Telefon:

Mobil:

E-mail:

IČ:
(a DIČ)

Zpáteční adresa pro zaslání zboží:

(Je-li shodná s výše uvedenou, nevyplňujte!)

Reklamované zboží:

Datum nákupu:
(Datum vystavení faktury)

Číslo faktury/objednávky:

Podrobný popis závady:

Návrh způsobu řešení reklamace:

1. Při uplatňování práv z odpovědnosti za vady je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží.
2. Při zasílání zboží je Kupující povinen zboží zabalit do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození nebo zničení.

Datum: _____ **Podpis kupujícího**: _____

(vyplní prodávající)

Datum přijetí reklamace:

Reklamaci vyřizuje:

Vyjádření prodejce:

Datum: _____ **Podpis prodejce**: _____