

Reklamační řád

společnosti TOWNOUT s.r.o., se sídlem Prušánecká 4208/9, Židenice, 628 00 Brno, IČO: 08742341, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně pod oddílem C, vložka 115208
(dále také jako „Společnost“)

1. Úvodní ujednání:

- 1.1. Společnost na základě zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“), ve spojení se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, za účelem informování spotřebitele o právech z vadného plnění a v zájmu jednotného postupu pro uplatňování spotřebitelských reklamací a vyřizování spotřebitelských reklamací zboží a služeb poskytovaných Společností vydává tento reklamační řád. Tento reklamační řád je platný výhradně pro zákazníky v postavení spotřebitele ve smyslu ust. § 419 Občanského zákoníku.
- 1.2. Reklamační řád upravuje postup smluvních stran, jejich práva a povinnosti při uplatnění reklamace na plnění ze smlouvy uzavřené mezi zákazníkem, jakožto kupujícím zboží či objednatelům služeb a Společností jakožto prodávajícím zboží či poskytovatelem služeb.
- 1.3. Společnost si dovoluje níže informovat zákazníka o jeho právech z vadného plnění, která zákazníkovi náleží v případě, že by Společnost plnila uzavřenou smlouvu vadně, tedy zejména pokud by Společnost dodala zákazníkovi zboží nebo mu poskytla svou službu v rozporu se smlouvou a svými obchodními podmínkami. Zákazník je tak oprávněn reklamovat vadu Společností dodaného zboží či poskytnuté služby zejména v těchto případech:
 - 1.3.1. Společnost dodala zákazníkovi zboží v jiném než ujednaném množství, jakosti či provedení,
 - 1.3.2. objednané služby byly Společností splněny jinak, než bylo ujednáno ve smlouvě, či pokud bylo Společností zákazníkovi dodáno zboží jiné, než bylo objednané v objednávce.

2. Práva z vadného plnění:

- 2.1. Společnost odpovídá zákazníkovi za to, že zboží prodávané Společností nemá při převzetí zákazníkem vady, tedy je v souladu se smlouvou, odpovídá požadavkům právních předpisů a odpovídá účelu, pro který se zboží obvykle užívá. Zákazník je povinen před převzetím zboží řádně prohlédnout.
- 2.2. Práva z vadného plnění, která může zákazník uplatnit, se liší podle toho, zda byla vadně poskytnuta služba (a jaká) nebo zda bylo vadně dodáno zboží na základě kupní.
- 2.3. Pro úplnost Společnost uvádí, že podle ust. § 1914 odst. 1 a 2 Občanského zákoníku práva z vadného plnění náleží zákazníkovi jen v případech, kdy je Společnost povinna plnit zákazníkovi za úplatu.

3. Vadně dodané zboží dle kupní smlouvy:

- 3.1. Zákazníkovi, který je spotřebitelem, v případě prokázané vady zboží při jeho převzetí náleží v souladu s ust. § 2169 a násl. Občanského zákoníku tato práva z vadného plnění:
 - 3.1.1. právo na bezplatné odstranění vady – pokud by požadavek na dodání nové věci bez vad byl vzhledem k povaze vady neúměrný, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu,
 - 3.1.2. právo požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené; ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může zákazník požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může zákazník odstoupit od smlouvy, nebo
 - 3.1.3. právo na přiměřenou slevu.

- 3.2. Pokud by zákazník v případě odstranitelné vady nemohl věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, pak takový zákazník má:
- 3.2.1. právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti,
 - 3.2.2. právo od smlouvy odstoupit, nebo
 - 3.2.3. právo na přiměřenou slevu.
- 3.3. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Společnost nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že Společnost nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.
- 3.4. V případě výskytu vady, za níž Společnost odpovídá, u zboží, které bylo spotřebiteli prodáno za nižší cenu nebo u zboží použitého, zákazníkovi náleží namísto práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.
- 3.5. Při dodání nového zboží je zákazník povinen vrátit Společnosti na její náklady zboží původně dodané. Předání původně dodaného vadného zboží Společnosti probíhá buď při předání nového zboží, nebo bude zákazníkem zasláno/dopraveno Společnosti prostřednictvím přepravce před dodáním nového zboží.
- 3.6. Výše uvedená práva z vadného plnění však zákazníkovi nenáleží, pokud zákazník před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud zákazník vadu sám způsobil. Práva z vadného plnění se neuplatní:
- 3.6.1. u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
 - 3.6.2. na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
 - 3.6.3. u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí zákazníkem, nebo
 - 3.6.4. vyplývá-li to z povahy věci.

4. Vadně splněné služby:

- 4.1. Je-li plnění služby dílem ve smyslu ust. § 2586 a násl. Občanského zákoníku, platí o právech zákazníka z vadného plnění obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Zákazník však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli. Má-li dílo při předání vadu, zakládá to povinnosti Společnosti z vadného plnění; přechází-li však nebezpečí škody na zákazníka až později, rozhoduje doba tohoto přechodu. Po této době má zákazník práva z vadného plnění, způsobila-li vadu Společnost porušením povinnosti. Soud nepřiznává zákazníkovi právo z vadného plnění, neoznámil-li zákazník vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležitě pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li Společnost, že právo bylo uplatněno opožděně. Dala-li Společnost za jakost díla záruku, použijí se obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Záruční doba týkající se díla počíná běžet předáním díla.

5. Uplatnění práva z vadného plnění (reklamací):

- 5.1. Společnost odpovídá zákazníkovi za to, že zboží prodávané Společností nemá při převzetí zákazníkem vady, tedy je v souladu se smlouvou, odpovídá požadavkům právních předpisů a odpovídá účelu, pro který se zboží obvykle užívá. Zákazník je povinen před převzetím zboží řádně prohlédnout.
- 5.2. Zákazník může uplatnit svá práva z vadného plnění (tj. reklamací) osobně v provozovně Společnosti, na adrese **Prušánecká 4208/9, Židenice, 628 00 Brno**, případně písemně na adrese uvedené provozovny Společnosti. Společnost zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamací po celou provozní dobu.
- 5.3. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění (tj. reklamací) v následujících lhůtách:

- 5.3.1. V případě vady zboží je zákazník oprávněn uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo při dostatečné péči mohl zjistit, nejpozději však v době do 6 měsíců od převzetí zboží.
- 5.3.2. V případě vady služby je zákazník, oprávněn uplatnit právo z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do 6 měsíců od poskytnutí služby.
- 5.4. Nevytkl-li zákazník vadu zboží nebo služby včas, Společnost není povinna uznat zákazníkem uplatněné právo z vadného plnění. Vytknutí vady je nezbytným požadavkem pro uplatnění práva z vadného plnění (reklamaci). Společnost proto zákazníkovi doporučuje, aby zjevné vady zboží nebo služby vytkl Společnosti co nejdříve, nejlépe ihned poté, co si mohl zboží prohlédnout nebo ihned poté co se mohl seznámit s průběhem plnění služby, neboť v opačném případě by mohlo ze strany Společnosti následně dojít k zamítnutí reklamace (uplatněného práva z vadného plnění).
- 5.5. Uplatní-li zákazník vůči Společnosti vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a zákazník jej nemůže užívat.
- 5.6. V případě, že zákazník uplatňuje právo z vadného plnění osobně v provozovně Společnosti, pověřený pracovník Společnosti o tom vyhotoví písemné potvrzení o reklamaci – reklamační protokol, v němž musí být uvedeno:
- 5.6.1. identifikační a kontaktní údaje zákazníka – jméno a příjmení zákazníka, bydliště, a případně jiná kontaktní adresa, případně telefonní číslo a/nebo e-mailová adresa;
 - 5.6.2. identifikační údaje Společnosti;
 - 5.6.3. datum dodání zboží nebo provedení služby, případně čísla objednávky nebo příslušné smlouvy;
 - 5.6.4. označení vady zboží nebo služby nebo popis toho, jak se projevuje a případně též označení jakýchkoliv dokumentů či jiných podkladů, kterými zákazník potvrzuje výskyt vady;
 - 5.6.5. uplatněné právo z vadného plnění (tj. způsob vyřízení reklamace požadovaný zákazníkem);
 - 5.6.6. datum uplatnění práva z vadného plnění (tj. podání reklamace);
 - 5.6.7. případně též zachycení dohody mezi Společností a zákazníkem na delší lhůtě k vyřízení reklamace, pokud k takové dohodě dojde;
 - 5.6.8. podpis zákazníka a pověřeného pracovníka Společnosti.
- 5.7. Zákazník obdrží jedno vyhotovení či kopii reklamačního protokolu, přičemž je povinen svým podpisem na vyhotovení reklamačního protokolu, které si ponechává Společnost, stvrdit převzetí tohoto protokolu a souhlas s jeho obsahem.
- 5.8. V případě, že zákazník hodlá uplatnit vůči Společnosti právo z vadného plnění písemně na adresu sídla Společnosti, Společnost zákazníkovi doporučuje, aby jím zasláná reklamace rovněž obsahovala náležitosti uvedené v odst. 5.6. reklamačního řádu (vyjma podpisu pověřeného pracovníka Společnosti), a to za účelem snazšího a rychlejšího vyřízení jeho reklamace. Rovněž v tomto případě pověřený pracovník Společnosti vyhotoví písemné potvrzení o reklamaci – reklamační protokol dle odst. 5.6. reklamačního řádu (s dostupnými informacemi, vyjma podpisu zákazníka), který bude zákazníkovi zaslán na adresu jeho bydliště či na jím zadanou kontaktní adresu.
- 5.9. Zákazník není oprávněn bez souhlasu Společnosti měnit zvolený způsob vyřízení reklamace, to neplatí, žádá-li zákazník o opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.

6. Způsob vyřízení reklamace (uplatněného práva z vadného plnění):

- 6.1. Zákazník bude písemně vyzooměn o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. V případě zamítnutí reklamace bude zákazník též vyzooměn o důvodech jejího zamítnutí.

- 6.2. Pověřený pracovník Společnosti rozhodne o reklamaci (tj. o způsobu řešení reklamace) ihned, ve složitějších případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacie včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud s objednavatelem nedojde k dohodě na delší lhůtě k vyřízení reklamace.
- 6.3. Zákazník je povinen převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne, kdy měla být reklamacie nejpozději vyřízena, po této době je Společnost oprávněna účtovat si přiměřené skladné.
- 6.4. Zákazník, který vytkl vadu služby či dodaného zboží a učinil reklamaci (tj. uplatnil právo z vadného plnění), je povinen poskytnout Společnosti potřebnou součinnost k prošetření vytýkané vady služby či zboží. Pokud by neposkytnutí potřebné součinnosti zákazníka bránilo v posouzení oprávněnosti vytknuté vady služby či zboží a v konečném důsledku k posouzení oprávněnosti uplatněné reklamace (práva z vadného plnění), je možno reklamaci odmítnout jako neoprávněnou.
- 6.5. Společnost reklamaci zamítne:
- 6.5.1. má-li reklamované zboží či služba vadu, za kterou Společnost podle právních předpisů, smlouvy či obchodních podmínek neodpovídá;
 - 6.5.2. v případě, že reklamacie nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění;
 - 6.5.3. v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho používáním, vada vznikla neodbornou instalací, zacházením nebo obsluhou v rozporu s návodem nebo účelem, pro který se zboží obvykle užívá;
 - 6.5.4. nebyla-li reklamacie řádně uplatněna.
- 6.6. U zboží prodávaného za nižší cenu se práva z vadného plnění nevztahují na vady, pro které byla nižší kupní cena ujednána, u použitých věcí na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí zákazníkem.

7. Závěrečná ustanovení:

- 7.1. Práva a povinnosti Společnosti a zákazníka, zejména při vytýkání vad zboží nebo služby a při uplatňování práv z vadného plnění, tímto reklamačním řádem výslovně neupravené se řídí příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a případně zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.2. Společnost tímto informuje zákazníka jakožto spotřebitele o jeho právu vyplývajícím ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, řešit případný spotřebitelský spor vyplývající z uzavřené smlouvy včetně sporů souvisejících s právy z vadného plnění mimosoudně u České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, webová stránka: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>, jakožto subjektu pověřeného k řešení takových sporů mezi Společností a zákazníkem – spotřebitelem. Návrh na mimosoudní řešení sporu je možno podat rovněž prostřednictvím online platformy Evropské unie k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů dostupné skrze <https://ec.europa.eu/>. Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze zákazník, který je spotřebitelem. Návrh na zahájení řešení sporu může spotřebitel podat nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u Společnosti poprvé. Mimosoudní vyřizování stížností spotřebitelů zajišťuje Společnost prostřednictvím elektronické adresy info@townout.cz; informaci o vyřízení stížnosti zašle Společnost na elektronickou adresu stěžovatele.
- 7.3. Tento reklamační řád je účinný od