

## Reklamační řád

společnosti TOWNOUT s.r.o., se sídlem Votice – Otradovice 3, okres Benešov, PSČ 259 01, IČO: 08742341,  
zapsanév 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, popisu, druhu, provedení, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě anebo zboží neodpovídá ujednaným vlastnostem; zboží není vhodné k účelu, pro který jej zákazník požaduje a s čímž Společnost souhlasila; zboží není dodáno s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci;
  - 1.3.2. pokud zákazník nebude před uzavřením kupní smlouvy zvlášť upozorněn, že se některá vlastnost zboží liší, a zákazník s tímto projeví výslovný souhlas, odpovídá Společnost za to, že vedle ujednaných vlastností zboží:
    - a) je vhodné k účelu, k němuž se zboží takového druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem;
    - b) je dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může zákazník rozumně očekávat; a
    - c) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, kterou zákazník poskytl Společnosti před uzavřením kupní smlouvy;
  - 1.3.3. Společnost odpovídá Zákazníkovi také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena Společností nebo na její odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena zákazníkem a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytla Společnost;
  - 1.3.4. objednané služby byly Společností splněny jinak, než bylo ujednáno ve smlouvě, či pokud bylo Společností zákazníkovi dodáno zboží jiné, než bylo objednané v objednávce.
- 1.4. Kontaktní údaje Společnosti:
  - adresa sídla: Votice – Otradovice 3, okres Benešov, PSČ 259 01
  - adresa provozoven Společnosti: Votice – Otradovice 3, okres Benešov, PSČ 259 01a Popůvky 23, 664 41 Brno
  - adresa půjčoven Společnosti: Na Lánech 25, 141 00 Praha 4, Sokolovská 1069/254, 190 00 Praha 9, Popůvky 23, 664 41 Brno, e-mail: info@townout.cz , telefon: +420 722 670 118

## **2. Práva z vadného plnění:**

- 2.1. 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.
- 2.2. 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. Zákazník, který je spotřebitelem má právo žádat v případě vady zboží při jeho převzetí, aby Společnost odstranila vadu, kterou zboží má. Podle své volby může zákazník požadovat dodání nového zboží bez vady nebo opravu zboží, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro zákazníka. Společnost může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.
- 3.2. Společnost odstraní vadu zboží v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím zákazníkovi nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který zákazník zboží koupil.
- 3.3. K odstranění vady převezmeme Společnost zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž zboží, jehož montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem zboží předtím, než se vada projevila, Společnost provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.
- 3.4. Pokud zákazník zboží nepřevzme v přiměřené době potom, co bude Společností vyrozuměn o možnosti zboží po opravě převzít, má Společnost nárok na poplatek za uskladnění, a to ve výši, která je na trhu obvyklá.
- 3.5. Zákazník může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:
  - 3.5.1. Společnost vadu odmítla odstranit nebo ji neodstranila v souladu s čl. 3.2. nebo 3.3. těchto VOP;
  - 3.5.2. se vada projeví opakovaně;
  - 3.5.3. vada je podstatným porušením kupní smlouvy; nebo
  - 3.5.4. z prohlášení Společnosti nebo z okolností je zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro zákazníka.
- 3.6. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, které zákazník obdržel.
- 3.7. Zákazník nemůže odstoupit od kupní smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 3.8. Odstoupí-li kupující od kupní smlouvy, vrátí Společnost zákazníkovi kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co Společnost obdrží zboží nebo co zákazník prokáže Společnosti, že zboží odeslal.

## **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 nepřizná zákazníkovi právo z vadného plnění, neoznámil-li zákazník vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li Společnost, že právo bylo uplatněno opožděně.

## **5. Uplatnění práva z vadného plnění (reklamacie):**

5.1. Společnost odpovídá zákazníkovi za to, že zboží prodávané Společností nemá při převzetí zákazníkem vady. Zákazník je povinen si před převzetím zboží řádně prohlédnout.

5.2. Zboží nebo poskytnuté služby může zákazník reklamovat těmito způsoby:

5.2.1. na elektronické adrese info@townout.cz;

5.2.2. v kterékoliv provozovně Společnosti, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytované služby;

5.2.3. zasláním dopisu na adresu sídla Společnosti.

Společnost zabezpečuje přítomnost pracovníka pověřeného přijímat reklamacie po celou provozní dobu.

5.3. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva z vadného plnění (tj. reklamaci) v následujících lhůtách:

5.3.1. zákazník může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí; projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou zákazník nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně;

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). Kdo má právo z vadného plnění, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud Společnost namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.

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 reklamacie požadovaný zákazníkem);

5.6.6. datum uplatnění práva z vadného plnění (tj. podání reklamacie);

5.6.7. případně též zachycení dohody mezi Společností a zákazníkem na delší lhůtě k vyřízení reklamacie, 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 nebo e-mailem, Společnost zákazníkovi doporučuje, aby jím zasláná reklamační rovněž obsahovala náležitosti uvedené v odst. 5. 6. reklamačního řádu (vyjma podpisu pověřeného pracovníka Společnosti), a to za účelem snazšího a rychlejšího vyřízení jeho reklamační. Rovněž v tomto případě pověřený pracovník Společnosti vyhotoví písemné potvrzení o reklamací – 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.

## **6. Způsob vyřízení reklamační (uplatněného práva z vadného plnění):**

- 6.1. Zákazník bude písemně vyrozuměn o datu a způsobu vyřízení reklamační, včetně potvrzení o odstranění vady a době jejího trvání. V případě zamítnutí reklamační bude zákazník též vyrozuměn o důvodech jejího zamítnutí.
- 6.2. Pověřený pracovník Společnosti rozhodne o reklamací (tj. o způsobu řešení reklamační) 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. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se zákazníkem nedojde k dohodě na delší lhůtě k vyřízení reklamační.
- 6.3. Společnost reklamační zamítne:
  - 6.3.1. má-li reklamované zboží či služba vadu, za kterou Společnost podle právních předpisů, smlouvy či obchodních podmínek neodpovídá;
  - 6.3.2. v případě, že reklamační nebyla uplatněna ve lhůtě k uplatnění práv z vadného plnění;
  - 6.3.3. v případě, že je reklamováno běžné opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým používáním;
  - 6.3.4. způsobil-li vadu zboží či služby sám zákazník.
- 6.4. 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 796/44, 110 00 Praha 1, webová stránka: <https://adr.coi.cz/cs>, jakožto subjektu pověřeného k řešení takových sporů mezi Společností a zákazníkem – spotřebitelem. Návrh na mimosoudní řešení sporu je možno podat rovněž prostřednictvím on-line platformy Evropské unie k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů dostupné skrze <https://ec.europa.eu/> (<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS>). Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze zákazník, který je spotřebitelem. Mimosoudní vyřízení stížností spotřebitelů zajišťuje Společnost prostřednictvím elektronické adresy [info@townout.cz](mailto:info@townout.cz); informaci o vyřízení stížnosti zašle Společnost na elektronickou adresu stěžovatele.

Tento reklamační řád je účinný od 1. 1. 2023.