

# Reklamační řád

a) Tento reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník a z.č. 634/1992 Sb., Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na spotřební zboží, které je předmětem kupní smlouvy a u něhož jsou v reklamační lhůtě uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady či ze záruky za jakost (dále jen „reklamace“).

Pro účely tohoto reklamačního řádu se následující pojmy vykládají takto:

**Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

**Prodávající** je Green idea s.r.o., Vodova 40, 612 00 Brno, IČ: 03544745, DIČ: CZ03544745, PO podnikající na základě zápisu v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 85406 vedenou u Krajského soudu v Brně.

**Kupující** je buď kupující spotřebitel anebo kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

## Vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chyběly-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

- se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
- je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
- věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

## Práva z vady zboží

a) Nemá-li zboží výše uvedené vlastnosti, může spotřebitel požadovat i dodání nového zboží bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti zboží, může spotřebitel požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady.

b) Právo na dodání nového zboží, nebo výměnu součásti má spotřebitel 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 spotřebitel i právo od smlouvy odstoupit.

c) Neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového zboží bez vad, na výměnu jeho součásti nebo na opravu zboží, může požadovat přiměřenou slevu. Spotřebitel má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat nové zboží bez vad, vyměnit jeho součást nebo zboží opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.

d) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že zboží má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.

## **Lhůty**

Spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží spotřebitelem. Na všech výrobcích je uvedena minimální trvanlivost a šarže výrobků, záruční doba se pohybuje v závislosti na charakteru výrobku od 2 do 5 let.

## **Záruční podmínky**

a) Kupujícímu je doporučeno, aby bezprostředně při dodání překontroloval spolu s dopravcem stav zásilky (počet balíků, neporušenost pásky s firemním logem, poškození krabice) podle přiloženého přepravního listu. Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zásilky, která není ve shodě s kupní smlouvou, s tím, že zásilka je např. neúplná nebo poškozená. Pokud takto poškozenou zásilku kupující od přepravce převezme, je nezbytné poškození popsat v předávacím protokolu přepravce. Neúplnou nebo poškozenou zásilku je nutno oznámit emailem prodávajícímu na adresu: reklamace@topvet.cz, sepsat s dopravcem škodní protokol a tento bez zbytečného odkladu zaslat faxem, e-mailem, nebo poštou prodávajícímu. Nedodržení pravidel tohoto bodu se nijak nedotýká práv kupujícího z odpovědnosti za vady či ze záruky.

## **Ostatní**

a) Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u zboží prodávaného za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou zboží mělo při převzetí kupujícím, nebo vyplývá-li to z povahy zboží.

b) Spotřebitel je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech stanovených zákonem.

c) Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné od okamžiku, kdy je mu doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny nutné zákonné podmínky včetně určitosti odstoupení.

d) V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.

## **Vyřízení reklamace**

a) Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku, nejpozději však v rámci reklamační lhůty stanovené zákonem.

b) Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

c) Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi či odkazem na údaje uzavřené kupní smlouvy).

d) Lhůta pro vyřízení reklamace běží od předání/doručení zboží prodávajícímu nebo do místa určeného k opravě. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

e) Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

f) Prodávající vydá spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamáce uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamáce je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamáce (v případě osobního uplatnění je předáno ihned); dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamáce, době trvání reklamáce, případně odůvodnění zamítnutí reklamáce.

g) Kupující má právo na úhradu nutných nákladů (zejména poštovního, které uhradil při odeslání reklamovaného zboží), které mu vznikly v souvislosti s uplatněním oprávněných práv z odpovědnosti za vady (doporučujeme požádat nejdéle do 30 dnů po vyřízení reklamáce – zákonná lhůta tím není dotčena) a byly vynaloženy skutečně a účelně. V případě odstoupení od smlouvy z důvodu vady věci má spotřebitel také právo na úhradu nákladů k tomuto odstoupení.

h) Po vyřízení oprávněné reklamáce se záruční doba prodlužuje o dobu trvání reklamáce. V případě neoprávněné reklamáce se záruční doba neprodlužuje. Doba trvání reklamáce se počítá od následujícího dne po uplatnění reklamáce do dne vyřízení reklamáce, tedy doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. O vyřízení je kupující informován e-mailem, který uvedl již při nákupu.

i) Po vyřízení reklamáce prodávající upozorní o ukončení reklamáce kupujícího. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího. V případě odstoupení od kupní smlouvy či poskytnutí slevy z kupní ceny je příslušná platba vrácena kupujícímu převodem na bankovní účet nebo předána v hotovosti na pokladně v provozovně prodávajícího.

#### **Mimosoudní vyřizování sporů**

Spotřebitel je také oprávněn řešit případné spory s prodávajícím prostřednictvím orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Tímto orgánem je Česká obchodní inspekce. Řešení se zahajuje písemným návrhem, jehož náležitosti jsou uvedeny v § 20n zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Před zahájením řízení je nezbytné uplatnit reklamaci u prodávajícího, který je povinen ji vyřídit do 30 dnů. Mimosoudní řešení je pak možné zahájit nejpozději do 1 roku ode dne, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci u prodávajícího. Veškeré informace o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jsou uvedeny na internetových stránkách [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Spotřebitel je také oprávněn využít platformu pro řešení spotřebitelských sporů, která se nachází na internetových stránkách <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

#### **Závěrečná ustanovení**

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 9. 2019.