

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní síť TOP-PRO

MEIXNER & HANUŠ a.s. Czech republic
se sídlem Praha 2 - Vinohrady, Francouzská 172, PSČ: 120 00
identifikační číslo: 25259431
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze
v oddílu B, vložka č. 5418
Bankovní spojení: 17101633 / 0300, ČSOB
Telefon: 465 466 712, 465 466 732
Email: info@top-pro.cz

1. PREAMBULE

Tento reklamační řád upřesňuje postup kupujícího a prodávajícího pro případ, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování nejvyšší možné kvality prodávajícího zboží vznikne na straně kupujícího důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady.

Tento reklamační řád byl vypracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se zákonem č.

634/1992 Sb. v platném znění o ochraně spotřebitele.

2. ODPOVĚDNOST ZA VADY ZBOŽÍ A ZÁRUKA

1.1. V případě výskytu vady u zakoupeného zboží v záruční době je kupující oprávněn vadu reklamovat. Vadou se rozumí taková změna vlastností dodaného zboží, jejíž příčinou je použití nevhodného nebo nekvalitního vstupního materiálu, případně nedodržení technologických postupů.

1.2. Kupující je povinen dodané zboží prohlédnout bezprostředně při jeho převzetí. Pokud je zjištěno mechanické poškození obalu výrobku, je kupující povinen zkontrolovat stav zboží a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození za přítomnosti dopravce. Odpovědnost za poškození v průběhu přepravy nese dopravce, veškeré zboží je pojištěno. Na základě vyhotoveného záznamu bude kupujícímu po uzavření škodní události s dopravcem poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový výrobek.

1.3. Podepsáním přepravního listu kupujícím souhlasí kupující s převzetím zboží a stvrzuje, že zboží dorazilo nepoškozené. Na pozdější reklamace, způsobené vinou dopravy, nelze brát zřetel a budou zamítnuty.

1.4. Kratší životnost výrobku nelze tedy považovat za vadu a nelze ji ani jako takovou reklamovat.

1.5. Proávající poskytuje kupujícímu záruční dobu na zboží 24 měsíců a reklamovat případné vady zboží je možno uplatnit nejpozději do konce této lhůty. Po uplynutí šesti měsíců od převzetí zboží přechází důkazní břemeno vady nakupujícího, který musí prokázat, že zboží mělo vadu v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Proávající je povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím nedohodne na delší době.

1.6. V případě, že zboží při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (tzv. rozpor s kupní smlouvou), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu zboží uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou, nebo opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí zboží, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze zboží nebo pokud se neprokáže opak.

1.7. V případě rozporu zboží se smlouvou má spotřebitel nárok na tzv. sjednání nápravy a to:

- přiměřeným snížením kupní ceny
- dodáním náhradního zboží
- odstoupením od kupní smlouvy

1.8. Kupující může požadovat u prodávajícího bezplatné dodání vadného nebo chybějícího zboží. Kupující má právo na výměnu zboží jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné.

3. POSTUP REKLAMACE

Při uplatňování reklamace je kupující povinen dodržet tento postup:

2.1. Kupující zašle písemnou reklamaci s podrobným popisem vad na elektronickou adresu provozovny viz. <http://www.top-pro.cz/kontakty-sit>. Reklamace musí obsahovat přesné označení výrobku, přesné označení vady, datum zakoupení a doklad o prodeji. Reklamaci je nutno uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu, tj. ihned po projevení se vady, případné prodlení s uplatněním reklamace může způsobit prohloubení vady, případně znehodnocení zboží a znemožnit objektivní posouzení příčiny vady, což může být důvodem k zamítnutí reklamace.

2.2. Prodávající se zavazuje nejpozději do pěti pracovních dnů zaslat elektronickou poštou informace o dalším postupu řešení reklamace, tj. zejména uvedení adresy, kam zaslat reklamované zboží k posouzení oprávněnosti reklamace. Náklady na dopravu reklamovaného zboží k prodejci hradí kupující.

2.3. Bude-li reklamace shledána jako oprávněná, bude reklamace ze strany prodávajícího vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. V případě vady odstranitelné bude vada odstraněna nebo zboží vyměněno, u vady neodstranitelné bude reklamace vždy řešena dodáním nového bezvadného zboží. Pokud charakter neodstranitelné vady nebrání užívání zboží, poskytne prodávající kupujícímu přiměřenou slevu z kupní ceny. Při poskytování slevy prodávající přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu poškození zboží a zejména k možnostem jeho dalšího použití.

2.4. V případě neoprávněné reklamace je prodávající oprávněn účtovat kupujícímu náklady, vynaložené na posouzení reklamace.

4. NEOPRÁVNĚNÁ REKLAMACE ZBOŽÍ

Za neoprávněnou reklamaci se považují tyto případy:

- přirozená nebo kondenzovaná vlhkost, která vyplývá z přirozené povahy suroviny (uhlí, koks)
- váhový úbytek, způsobený dlouhodobým nevhodným skladováním (uhlí, koks mají v okamžiku balení vždy větší hmotnost, než je uvedeno na obalu, určité procento vody je přirozenou povahou těchto surovin, která zajišťuje správné hoření a ne jejich vadou, viz technické specifikace jednotlivých produktů, viz Produktové listy)
- část výrobků v balení byla rozlomena na dvě poloviny (u dřevěných briket),
- šupinatost povrchu výrobku,
- nerovné zakončení a drolení konců výrobku (je dáno technologií výroby),
- různé odstíny výrobku v případě použitého stejného materiálu, ze kterého je výrobek vyroben, je dáno přírodní povahou výrobku,
- různá váha jednotlivých kusů výrobku v balení, nepřekračující váhovou toleranci + 5 %,
- drobná mechanická poškození obalu výrobku, která nemají vliv na kvalitu výrobku
- vady, prokazatelně způsobené povětrnostními vlivy v důsledku nevhodného skladování zboží kupujícím,
- v případě, že Jakostní parametry, které se řídí katalogem hnědého uhlí na příslušný rok (www.sdas.cz) jsou dle katalogu vyhovující.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 1. 2016.

V Praze dne 27. 12. 2015