

REKLAMAČNÍ ŘÁD

vydaný spol. Top sound s.r.o., se sídlem Svatošových 1014/5, 190 00 Praha

Tento Reklamační řád byl vydaný pro účely zajištění správného postupu při uplatňování a vyřizování reklamací vad spotřebního zboží. Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (OZ) v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., O ochraně spotřebitele, v platném znění. Podle tohoto reklamačního řádu se řeší spotřebitelské reklamace zboží, které bylo zakoupeno po 1.1.2014.

Článek 1

Základní podmínky reklamace

Prodávající garantuje kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady (§2161 OZ). Kupující má právo reklamovat jakost zboží při jeho převzetí, přičemž projeví-li se vada do 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kromě toho kupující je oprávněn uplatnit právo z vady (§2165 OZ), která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Vadou se rozumí změna vlastnosti zboží z důvodů použití nevhodného nebo nekvalitního materiálu, nedodržení výrobní technologie nebo použití nevhodné výrobní technologie, příp. z důvodů použití nevhodného konstrukčního řešení výrobku.

Za vadu nelze považovat:

- o přirozené změny materiálů, z nichž je zboží vyrobeno;
 - o opotřebenění věci způsobené jejím obvyklým užíváním (§2167, odst. b, OZ);
 - o opotřebenění vlivem nesprávného užívání (např. přetěžování kabelek), nedodržení zásad účelovosti, ošetřování a/nebo údržby věci;
 - o mechanické poškození a/nebo neopatrné či nešetrné zacházení s věcí (protržení, prořezání, poškrábání, odření, pomuchlání, přeložení nebo ušpinění vrchového či vnitřního materiálu, utržené zapínání či jiné součásti věci, vady zipu vzniklé nešetrným zacházením, poškození kabelek soustavným přetěžováním, atd.) (§2170 OZ);
 - o znehodnocení věci v důsledku nadměrného promoknutí či provlhnutí, dále vyblednutí vlivem dlouhodobého a intenzivního slunečního záření;
 - o poškození vlivem působení inkoustu, kosmetiky a jiných agresivních látek;
- Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je zboží při reklamaci kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Kupující je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, vysušené, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Prodejce je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu řízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny. Uplatní-li kupující reklamaci řádným způsobem, je pověřený zaměstnanec povinen o přijetí zboží k reklamačnímu řízení rozhodnout ihned, ve složitějších případech ve lhůtě do tří pracovních dnů. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech dohodnout s kupujícím lhůtu delší. Prodávající je povinen kupujícího informovat o vyřízení reklamace, nejlépe emailem nebo pomocí SMS. Při řešení reklamace má kupující právo na náhradu účelně vynaložených nákladů.

Článek 2

Místo a způsob uplatnění reklamace

Kupující může uplatnit reklamaci na adrese provozovny prodávajícího Top sound s.r.o., Sofijské náměstí 3400/6, 143 00 Praha. Kupující uplatňuje reklamaci poštou nebo osobně, v případě reklamace do 6 měsíců od zakoupení, kdy se má za to, že věc byla vadná již při převzetí je možné se obrátit na prodávajícího a ten zajistí dopravu na vlastní náklady vybranou kurýrní službou. Nákup reklamovaného zboží kupující prokazuje nejlépe nákupním dokladem. Bez předložení nákupního dokladu dojde k zahájení reklamačního řízení jen tehdy, jestliže kupující jiným věrohodným způsobem prokáže, že reklamované zboží zakoupil v obchodě www.bagatelier.cz, prokáže cenu zboží a den zakoupení zboží. Reklamační řízení nebude zahájeno (popř. reklamace bude zamítnuta), pokud kupující předloží nákupní doklad, který neodpovídá reklamovanému zboží.

V případě uplatnění reklamace poštou je nutné uvést na formulář tyto náležitosti:

- a) číslo faktury nebo jméno a příjmení, adresu, mobil, příp. email reklamujícího
- b) druh zboží, které je reklamováno vč. kódového označení (dle paragonu nebo faktury)
- c) kupní cenu zboží
- d) datum nákupu zboží
- e) co nejpřesnější popis reklamované vady
- f) volbu práv z vadného plnění (oprava, výměna, výměna součásti, sleva, odstoupení)
- g) datum a podpis

Kupující by měl dále přiložit nejlépe kopii kupního dokladu nebo faktury. Zboží je nutné zabalit do nepromokavého obalu (nejlépe igelitového pytlíku) a následně vložit do krabice. Velikost krabice je nutné zvolit tak, aby nedošlo k poškození zboží-jeho pomačkání, přeložení nebo zdeformování. Balíček odeslat na adresu: Top sound s.r.o. (bag atelier) , Sofijské náměstí 3400/6, 14300 Praha. Reklamace je zahájena dnem doručení balíčku do sídla firmy. Od tohoto dne běží 30-denní zákonná záruka. Prodejce nenese odpovědnost za poškození zboží během jeho doručování a dále za poškození zboží vlivem nesprávného či neopatrného zabalení. Kupující má právo na náhradu účelně vynaložených nákladů při reklamaci.

Článek 3

Lhůta pro uplatnění reklamace

Právo z vadného plnění musí být uplatněno v době 24 měsíců od převzetí zboží. Kupující musí vadu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu může být důvodem pro nepřiznání práva z vadného plnění (§1212 OZ). Navíc prodlení při oznámení vady a pokračující užívání zboží s vadou může zapříčinit prohloubení vady, znehodnocení zboží a může být důvodem pro zamítnutí reklamace. Doba, kdy je věc v reklamačním řízení, se nepočítá do dvouleté zákonné záruky pro uplatnění práva z vady. Pokud je výsledkem reklamačního řízení výměna věci za nový kus, neběží u této nové věci nová dvouletá záruka pro uplatnění práva z vady, ale platí datum zahájení původního reklamačního řízení. Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet. Při intenzivním užívání může být životnost výrobků kratší než

	záruční	
--	---------	--

Článek 4

Jakost při převzetí (§2161 OZ)

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Tím se rozumí, že věc má jakost a užité vlastnosti dle popisu prodávajícího, popř. jakost a užité vlastnosti pro tento druh zboží obvyklé a očekávané. Projeví-li se vada v době 6 měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.

Pokud věc měla při převzetí vadu, může kupující žádat dodání nové věci, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Nelze-li dodat novou věc, má kupující právo odstoupit od smlouvy. Pokud se vada týká jen součásti věci, má kupující právo na výměnu součásti. Pokud by dodání nové věci nebo nové součásti bylo vzhledem k povaze vady nepřiměřené, zejména lze-li vadu odstranit, má kupující právo na bezplatné odstranění vady. Ve všech případech má kupující též právo žádat přiměřenou slevu (§2169 OZ). V případě poskytnutí slevy ale nelze věc později reklamovat pro stejnou vadu, na kterou byla prodejcem poskytnuta sleva.

Článek 5

Práva z vadného plnění (§2165 OZ)

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady věci v době 24 měsíců od převzetí. Kupující nemůže uplatnit právo z vady na opotřebenou věc způsobenou jejím obvyklým užíváním (§2167 OZ). Kupující taktéž nemůže uplatnit právo z vady věci, pokud před převzetím věděl, že věc má vadu nebo pokud vadu sám způsobil (§2170 OZ). Tím jsou myšleny vady, které kupující sám způsobil v důsledku nesprávného užívání věci, neopatrného či nešetrného zacházení s věcí, nedodržení zásad účelovosti, ošetřování nebo údržby věci nebo mechanického poškození věci.

Pro uplatnění práv z vadného plnění je nutné posoudit, zdali došlo k podstatnému či nepodstatnému porušení kupní smlouvy. V případě nepodstatného porušení smlouvy (většinou jde o opravitelné vady)

má kupující právo na odstranění vady (způsob odstranění vady je na prodávajícím) nebo na přiměřenou slevu z ceny. Pokud prodávající odmítne nebo nestihne vadu odstranit, má kupující právo žádat slevu nebo může odstoupit od smlouvy (§2107 OZ).

V případě podstatného porušení smlouvy (většinou jde o neopravitelné vady) má kupující právo dle vlastní volby na odstranění vady opravou, dodání nové věci, slevu z kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy. Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady. Provedenou volbu již následně nemůže bez souhlasu prodávajícího změnit. Pokud kupující nezvolí svá práva včas, má práva jako kdyby došlo k nepodstatnému porušení kupní smlouvy.

Článek 6 Opakované vady (§2169 OZ)

Kupující má právo na dodání nové věci, výměnu součásti věci nebo odstoupení od smlouvy také v případě opakovaného výskytu vady po opravě nebo v případě, že se na věci vyskytne větší počet různých vad. Žádný právní předpis neřeší otázku, kolikrát je nutné reklamovat stejnou vadu po předchozích opravách, aby šlo o opakovaný výskyt vady po opravě, nebo o kolik různých vad musí jít, aby je bylo možné považovat za větší počet vad. Soudní praxe se ale sjednotila v názoru, že za opětovný výskyt vady lze považovat výskyt této vady po jejich alespoň dvou předchozích opravách a dále, že za větší počet vad lze považovat 4 různé vady. Avšak aby opakovaný výskyt vady po opravě zakládal právo jako v případě podstatného porušení smlouvy, musí jít v případě opakovaných vad o výskyt a opravu stejně vady a nikoliv o postupné opravy různých vad. A dále musí jít o **vadu, které brání řádnému užívání věci**, a nikoliv o nepodstatnou vadu, kterou lze jednoduše opravit. Stejně tak aby větší počet různých vad zakládal právo jako v případě podstatného porušení smlouvy, nesmí jít o nepodstatné vady, ale o takové vady, kde každá z nich samostatně brání řádnému užívání věci.

Článek 7 Řešení sporů

Vzájemné spory mezi prodávajícím a kupujícím řeší obecné soudy. Kupující má také možnost využít pro řešení sporu s prodávajícím **mimosoudní řešení**. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <http://www.coi.cz>, příp. jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu. U České obchodní inspekce má kupující možnost podat návrh prostřednictvím online formuláře, dostupného na internetových stránkách České obchodní inspekce: <https://adr.coi.cz/cs>. Kupující může podat návrh u České obchodní inspekce nebo pověřeného subjektu nejpozději do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé. Jestliže sporné strany nejsou spokojené s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a domnívají se, že v průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, mohou podat stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu nebo na emailovou adresu adr@mpo.cz. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy.