



Reklamační řád

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174b, 2615 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).

Dle ust. § 2615 odst. 1 občanského zákoníku má dílo vadu, neodpovídá-li smlouvě. Dle § 2615 odst. 2 občanského zákoníku o právech objednatele z vadného plnění platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Pro účely tohoto reklamačního řádu se tedy dále spotřebitel označuje jako „kupující,“ a společnost T.W.I. spol. s.r.o., IČO 47683422, se označuje jako „prodávající“ a dílo se označuje jako „zboží.“

2. Jakost zboží při převzetí zboží

2.1. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující zboží převzal,

- a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
- b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
- c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.

2.2. Proávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a) je zboží vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
- b) zboží množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
- c) je zboží dodáno s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
- d) zboží odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.

2.3. Proávající není vázán veřejným prohlášením podle čl. 2.2. písm. b) tohoto reklamačního řádu, prokáže-li, že si ho nebyl vědom nebo že bylo v době uzavření smlouvy upraveno

alespoň srovnatelným způsobem, jakým bylo učiněno, anebo že na rozhodnutí o koupi nemohlo mít vliv.

- 2.4. Čl. 2.2. tohoto reklamačního řádu se nepoužije v případě, že prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvláště upozornil, že se některá vlastnost zboží liší a kupující s tím při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.
- 2.5. 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 kupující nemůže zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
3. Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o zboží s digitálními vlastnostmi.
4. Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu zboží oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou kupující nemůže zboží užívat. Při koupi použitého zboží mohou strany zkrátit dobu podle věty první až na jeden rok.
5. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou zboží není opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání.
6. Záruka za jakost
 - 6.1. Záruka za jakost vzniká prohlášením prodávajícího, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění zboží nebo jej opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít zboží vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.
 - 6.2. Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.
 - 6.3. Zaručí-li se prodávající, že si zboží po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost, platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nového zboží bez vad nebo na opravu zboží. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti zboží na jeho obalu.
 - 6.4. Záruční doba běží od odevzdání zboží kupujícímu; bylo-li zboží podle smlouvy odesláno, běží od dojití zboží do místa určení. Má-li koupené zboží uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení zboží do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí zboží a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.
 - 6.5. Kupující nemá právo ze záruky, způsobil-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.

- 6.6. Prodávající vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat
- a) údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a
 - b) označení zboží, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.
- 6.7. Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší; tím není dotčen čl. 5.2 tohoto reklamačního řádu.
7. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může 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 kupujícího. Prodávající 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.
8. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha zboží a účel, pro který kupující zboží koupil. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž zboží, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem zboží předtím, než se vada projevila, prodávající provede demontáž vadného zboží a montáž opraveného nebo nového zboží anebo uhradí náklady s tím spojené.
9. Právo na přiměřenou slevu
- 9.1. Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud
- a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s § 2170 odst. 1 a 2,
 - b) se vada projeví opakovaně,
 - c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.
- 9.2. Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou zboží bez vady a vadného zboží, kterou kupující obdržel.
- 9.3. Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada zboží nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná.
- 9.4. Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.
10. Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého zboží bylo koupeno. Je-li však k opravě určena jiná osoba, která je v místě prodávajícího nebo v místě kupujícího bližším, kupující vytkne vadu tomu, kdo je určen k provedení opravy. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků

nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. Prodávající je povinen kupujícímu vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy kupující reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje a kontaktní údaje kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

11. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a kupující o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě. Po marném uplynutí lhůty podle předchozí věty může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
12. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.
13. Práva z odpovědnosti za vady zboží může kupující konkrétně uplatnit odesláním e-mailu na adresu twi@twi.cz.
14. Prodávající informuje kupujícího o možném mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Rolí zprostředkovatele mimosoudního řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím je pověřena Česká obchodní inspekce (www.coi.cz). Spotřebitelským sporem je spor mezi kupujícím a prodávajícím. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů není zpoplatněno a náklady s ním spojené si strany nesou samy.