**Reklamační řád**

**I. Všeobecná ustanovení**

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího Top On Trail s. r.o., IČ 09831380, DIČ CZ09831380, se sídlem Na Hranici 224/10, 736 01 Havířov (není adresa pro zasílání reklamací), zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C , vložka 84471 (dále jen „prodávající“), a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží.

Kupující je povinen se seznámit se Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace, v opačném případě se lhůty adekvátně prodlužují o čas, ve kterém kupující neposkytl požadovanou součinnost.

Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Tento Reklamační řád je platný od 6. 1. 2023. Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Top On Trail s.r.o. a provozovně Top On Trail nebo jako dokument na webových stránkách prodávajícího.

**II. Záruka za zboží**

Jako doklad o záruce vystavuje prodávající ke každému zakoupenému zboží doklad o zakoupení (např. faktura, účtenka) se zákonem uvedenými údaji, které jsou zapotřebí pro uplatnění záruky (zejména název zboží, cena, množství).

Při nákupu jízdního kola vystavuje prodávající kupujícímu také záruční list.

Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí.

**1. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění**

Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, případně dnem uvedeném na dokladu o zakoupení či na záručním listě při nákupu na prodejně.

Lhůta je:

U nového zboží 24 měsíců.

Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později.

V případě vyřízení reklamace formou výměny zboží neběží nová lhůta, rozhodující je lhůta začínající běžet dnem převzetí zboží kupujícím.

**2. Jakost při převzetí**

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

•        věc má vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.

•        věc se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá.

•        věc je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

•        věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí kupujícím, pokud prodávající neprokáže opak.

**III. Záruční podmínky**

**Kontrola zboží při převzetí**

Kupující při osobním převzetí od prodávajícího zkontroluje přebírané zboží, jeho úplnost a nepoškozenost obalů.

Kupující při převzetí od přepravce řádně a pečlivě zkontroluje stav zásilky (zejména počet balíků, neporušenost pásky či poškození obalu) podle přepravního listu.

Kupující dále v den převzetí zkontroluje kompletnost zboží, zejména že balení obsahuje vše, co obsahovat má.

Veškeré nesrovnalosti je třeba prodávajícímu nahlásit při osobním převzetí na místě, při převzetí od přepravce je vyznačit v předávacím protokolu přepravce nebo kupující může převzetí zásilky odmítnout, nebo vždy je možné nahlásit na e-mail prodávajícího. Dále prodávající v případě převzetí poškozené zásilky od přepravce doporučuje přiložit fotodokumentaci poškození obalu, výplňového materiálu chránícího zboží před poškozením při přepravě a poškození zboží.

Těmito ujednáními není dotčena zákonná lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Dodatečná reklamace neúplnosti nebo vnějšího poškození zásilky nezbavuje kupujícího práva věc reklamovat, dává však prodávajícímu možnost prokázat, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou.

**Uplatnění reklamace**

Kupující může reklamaci uplatnit na prodejně prodávajícího nebo zaslat zásilku zpět prodávajícímu dle jeho pokynů (poštovné zdarma přes [www.zásilkovna.cz](http://www.zásilkovna.cz), případně službou GLS). Zásilka musí obsahovat: reklamované zboží (včetně kompletního příslušenství). Kupující k uplatnění reklamace přiloží vyplněný Reklamační protokol, který je k dispozici na prodejně nebo ke stažení na webových stránkách prodávajícího.
Dále prodávající doporučuje přiložit kopii dokladu o zakoupení či jiným vhodným způsobem doložit záruku zboží.Bez výše uvedeného je znemožněna identifikace původu i závady zboží.

Kupující si zvolí požadovaný způsob vyřízení reklamace:

* oprava věci nebo dodání chybějící věci či její součásti
* dodání nového zboží
* přiměřená sleva z kupní ceny
* odstoupení od kupní smlouvy

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace je požadován, a to emailem bezprostředně po přijetí reklamace, v případě osobního uplatnění je předáno ihned.

Kupující si je vědom, že nedodá-li reklamované zboží včetně veškerého obdrženého příslušenství, pak v případě odstoupení kupujícího od smlouvy bude kupujícímu vrácena kupní cena ponížena o cenu nedodaného příslušenství.

**Výluky**

Porušením ochranné pečeti, informativní nálepky či sériového čísla se kupující vystavuje riziku zamítnutí reklamace, ledaže k poškození dojde při obvyklém používání. Pečeti a sériová čísla jsou nedílnou součástí zboží a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.

Dále se záruka nevztahuje na poškození vzniklá:

1. mechanickým poškozením zboží,
2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo prodávajícím nebo výrobcem určeno,
3. neodbornou instalací, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
4. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
5. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání, lepení atd.) – vada související s touto úpravou,
6. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,

**Odmítnutí přijetí do reklamace pro znečištění zboží**

Prodávající má právo odmítnout přijetí zboží do reklamace v případech, kdy reklamované zboží nebo jeho součásti jsou znečištěné nebo nesplňují základní předpoklady pro hygienicky bezpečné předání zboží k reklamačnímu řízení.

**IV. Vyřízení reklamace**

**Kupující - spotřebitel**

V souladu s ustanovením § 2 odstavec 1, písmeno a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, je spotřebitelem fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne 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.

Reklamaci včetně odstranění vady prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůtu 30 dnů je možné po uplatnění reklamace prodloužit po domluvě se spotřebitelem – takové prodloužení nesmí být na dobu neurčitou nebo nepřiměřeně dlouhou. Po uplynutí lhůty resp. prodloužené lhůty se má za to, že vada na věci skutečně existovala a spotřebitel má stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, případně odůvodnění zamítnutí reklamace.

Po vyřízení reklamace prodávající upozorní o ukončení reklamace kupujícího buď telefonicky, SMS, nebo e-mailem. Pokud bylo zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu kupujícího uvedenou v Reklamačním protokolu.

Po vyřízení uznané reklamace opravou nebo výměnou se prodlužuje záruka o dobu trvání reklamace. Doba trvání reklamace se počítá od dne následujícího po jejím uplatnění do dne, kdy byl kupující o vyřízení informován.

Kupující má právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s uplatněním oprávněné reklamace. Tyto náklady jsou chápány jako nejmenší nutné. Zejména se jedná o poštovné na zaslání reklamace (Top On Trail s.r.o. poskytuje dopravu zdarma po dohodě). K těmto nákladům nemusí patřit cesta vozem pro uplatnění reklamace a expresní přepravy a další obdobné. O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu nejdéle však do 1 měsíce od konce lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění.

Kupující je povinen reklamaci převzít bez zbytečného odkladu do 30 dnů ode dne, kdy byl o jejím vyřízení informován, tato lhůta nemůže uplynout dříve než 60 dnů od podání reklamace.

V případě, že reklamace není převzata kupujícím nejpozději posledním dnem lhůty, bude prodávajícím účtováno po jejím marném uplynutí skladné za uložení zboží ve výši 20,- Kč za každý den prodlení.

Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.

Při výdeji zboží na prodejně je po vyřízení reklamace kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas).

Bude-li reklamace zamítnuta a v případě, že kupující souhlasí s placenou opravou, bude oprava účtována dle aktuálního platného ceníku daného servisu.

Před provedením placené opravy bude kupující informován o ceně opravy, jejím rozsahu a době nutné k jejímu provedení. K provedení placené opravy lze přistoupit jen po výslovném souhlasu kupujícího (resp. na základě uzavřené servisní smlouvy) učiněném po informování dle předchozí věty.

**V. Spotřební materiál a minimální životnost**

Je-li předmětem koupě spotřební materiál (např.impregnace, oleje) nebo je-li tento materiál součástí zakoupeného zboží, použije se životnost místo záruky za jakost. Životnost může být uvedena časově, v době zboží nebo v počtu použití, či jinak obdobně specifikovaná. U zboží může být uvedena více než jedna z těchto životností. K úspěšnému uplatnění reklamace je nutné dodržet všechny uváděné podmínky.

Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet k výše uvedeným skutečnostem, neboť záruka se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním věci a nelze ji tak zaměňovat se životností výrobku. Životnost zboží představuje náchylnost k opotřebení způsobené obvyklým užíváním. Pokud zboží používáte (nikoliv vlastníte) déle než je obvyklá životnost, je pravděpodobné, že vzniknuvší vada je důsledkem běžného opotřebení, avšak není vyloučeno, že se skutečně jedná o záruční vadu.

**VI. Závěrečná ustanovení**

**PREVENCE**

* Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh a velikost výrobku přesně odpovídal potřebám zákazníka. Zákazník před zakoupením výrobku vezme v úvahu účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování zboží. Pouze zboží dobře zvolené z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění užitné hodnoty a účelu užití zboží.
* Po celou dobu užívání zakoupeného zboží je nutné, aby zákazník věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání tohoto zboží. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost výrobku, jako např.: nadměrnou intenzitu užívání výrobku, užívání výrobku k nevhodnému účelu.
* Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu zboží a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná, nevhodná nebo nedostatečná údržba zboží podstatně zkracuje jeho plnou funkčnost a životnost.
* K zajištění řádné péče a údržby slouží různé přípravky a čistící prostředky nabízené v prodejně Top On Trail a na webových stránkách společnosti Top On Trail s.r.o.

**VII. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ**

Spotřebitel má v souladu s § 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, právo na mimosoudní řešení sporů s prodávajícím. Příslušným správním orgánem k řešení těchto sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Platforma řešení sporů on-line dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) je dostupná na internetové adrese: http://ec.europa.eu/consumers/odr.

Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.