

## 1. Právo kupujícího na reklamování vadného zboží

**1.a/** Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má kupující právo tuto vadu reklamovat při převzetí zboží nebo v průběhu záruční lhůty. TON a.s., se sídlem Michaela Thoneta 148, 768 61 Bystřice pod Hostýnem, IČ:49970585, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně v oddíle B, vložce 1239, jako prodávající odpovídá za to, že prodávané zboží je v okamžiku převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se dále rozumí, že prodávané zboží má jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů a účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. Proávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou v době a za podmínek stanovených právními předpisy. Práva kupujícího z vadného plnění nevznikají v případech uvedených v bodě 1.b. Práva kupujícího z vad zakládají vady, které má zboží při jeho převzetí, a to i když se projeví později, dále pak vady vzniklé později, pokud je prodávající způsobil porušením svých povinností.

**1.b/** Reklamací nelze uplatnit na vady zboží, pro které byla poskytnuta sleva a dále na vady, které zavinil kupující po převzetí zboží při vlastní dopravě, montáži a vlastní úpravou nebo nedodržení pravidel pro užívání a údržbu zboží, zejména v rozporu s Montážním návodem a Návodem na používání a ošetřování nábytku, a na vady vzniklé užíváním ve vlhkém nebo chemicky agresivním prostředí. Práva kupujícího z vadného plnění se dále nevztahují na opotřebované věci způsobené jejím obvyklým užíváním.

## 2. Místo a doba uplatnění reklamace

Kupující uplatňuje reklamaci na kterékoli podnikové prodejně TON a.s. nebo v sídle firmy. Kupující je povinen reklamaci učinit bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, přičemž je povinen provést včasnou prohlídku zboží ihned po jeho převzetí.

## 3. Způsoby prokázání reklamace

Koupi reklamovaného zboží kupující prokazuje nejlépe příslušným prodejním dokladem nebo jakýmkoliv způsobem, ze kterého je zřejmé, kdy a kde zboží zakoupil, současně s dodáním reklamovaného zboží. Při nedodržení výše uvedených podmínek nemusí být reklamace přijata.

## 4. Postup při uplatňování a vyřízení reklamace

Kupující se dostaví na místo uplatnění reklamace a uplatní nárok tak, že vytkne konkrétní vadu (označením vadné vlastnosti nebo popsáním projevu vady) a sdělí prodávajícímu, jaký konkrétní nárok ve smyslu bodu 6 nebo 7 z odpovědnosti za vady uplatňuje. Proávající je povinen sepsat s kupujícím v místě uplatnění reklamace reklamační protokol v souladu s bodem 3 reklamačního řádu. Reklamacie, včetně odstranění vady bude vyřízena zpravidla do 30 dnů od jejího uplatnění. Pokud kupující není spokojen s vyřízením reklamace ani po případném přešetření případu vedením firmy, může uplatnit své právo prostřednictvím soudu nebo se obrátit na Českou obchodní inspekci. Více informací o mimosoudním řešení sporů nalezne kupující na webu: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz), e-mail: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz). Při vyřízení reklamace odstoupením od smlouvy nebo výměnou zboží, dohodne prodávající s kupujícím způsob vrácení nebo výměny zboží.

## 5. Lhůty pro uplatnění reklamace

Doba pro uplatnění práv z vad činí 24 měsíců od převzetí zboží, pokud prodávající výslovně neuvede záruční lhůtu delší. Je-li reklamace zboží nebo jeho součásti vyřízena opravou, nezapočítává se do záruční doby zboží doba od uplatnění reklamace do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít. Proávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Vyřídí-li se reklamace kupujícího výměnou vadného zboží za bezvadné, vztahuje se na zboží převzaté kupujícím nová záruční doba.

## 6. Vady nezakládající podstatné porušení smlouvy

Za vady nezakládající podstatné porušení smlouvy se považují takové vady, jejichž odstraněním neutrpí vzhled, funkce a kvalita zboží. V případě výskytu těchto vad, má kupující právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady opravou vadného zboží. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu zboží nebo výměnu součástí zboží, týká-li se vada jen součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny zboží. Volba nároku náleží kupujícímu, od smlouvy je však oprávněn odstoupit pouze v případě, kdy prodávající bez právního důvodu nesplní oprávněný požadavek kupujícího. Proávající však může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadné zboží za bezvadné. Jde-li o tyto vady, avšak kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad zboží řádně užívat, má právo na výměnu zboží nebo na odstoupení od smlouvy.

## 7. Vady zakládající podstatné porušení smlouvy

Za vady zakládající podstatné porušení smlouvy se považuje taková vada, kterou nelze odstranit nebo její odstranění není účelné s přihlédnutím ke všem rozhodným okolnostem, anebo vada, o které kdyby kupující věděl, smlouvou by neuzavřel.

Jde-li o tyto vady, má kupující právo:

- a/** požadovat výměnu zboží za nové bezvadné,
- b/** požadovat opravu,
- c/** požadovat přiměřenou slevu,
- d/** odstoupit od kupní smlouvy.

V případě, že charakter vady nebrání řádnému užívání zboží jako zboží bez vady (např. vady estetické) a zákazník nepožaduje výměnu zboží, má právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit.

Při poskytování slevy se přihlíží k charakteru vady, stupni a způsobu opotřebování výrobku, délce jeho užívání a k možnostem dalšího použití.

## 8. Poskytování slev

Při určování výše slevy se přihlíží k rozsahu vady a stupni poškození.

## 9. Související předpisy

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## 10. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád platí pro Českou republiku a týká se kupujících – podnikatelů. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2016 a nahrazuje všechny dříve vydané reklamační řády.