

# REKLAMAČNÍ ŘÁD – TOPENÍ SEVERNÍ ČECHY S.R.O.

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží, které bylo zakoupeno na prodejnách prodávajícího.

## 1. Článek I

### Výklad základních pojmů

1. Zboží – zahrnuje výrobky a služby, nabízené v ceníku a e-shopu prodávajícího [www.topeni.biz](http://www.topeni.biz) a [www.hetta.cz](http://www.hetta.cz), [www.tjota.cz](http://www.tjota.cz), [www.topidlotwister.cz](http://www.topidlotwister.cz)
2. Kupující – každá fyzická či právnická osoba, která od prodávajícího zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

## 2. Článek II

### Obecná ustanovení

1. Tento reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě kupní smlouvy uzavírané mezi prodávajícím a Kupujícím na prodejnách včetně e-shopu [www.topeni.biz](http://www.topeni.biz) prodávajícího.
2. Ochrana osobních údajů Kupujícího, který je fyzickou osobou, je poskytována zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
3. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je v případě maloobchodní sítě prodávající Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).
4. Kupující souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo (dále společně vše jen jako „osobní údaje“).

## 3. Článek III

### Rozsah odpovědnosti prodávajícího

1. Ve vztahu ke Zboží zakoupenému u prodávajícího odpovídá prodávající Kupujícímu za to, že Zboží je při převzetí Kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí Zboží.

2. Prodávající poskytuje Kupujícímu u vybraných výrobků Hetta® též smluvní záruku za jakost dle § 2113 občanského zákoníku a to v délce, která je vyznačena v záručním listu. (Smluvní záruka za jakost) – pro topné prvky v panelech Hetta® 20let, pro elektrickou výstroj – termostaty a tepelné pojistky 36 měsíců.

#### 4. **Článek IV** **Nároky Kupujícího**

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy a to zejména ustanoveními § 1914 až § 1925, § 2099 až § 2117 a § 2161 až §2174 občanského zákoníku.
2. V případě, že má Zboží při převzetí vady, má Kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě Zboží, či výměně vadné součásti Zboží.
3. Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může Kupující požadovat i dodání nové věci (Zboží), není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
4. Není-li možná oprava, výměna součásti věci (Zboží) ani dodání nové věci (Zboží), má Kupující právo od smlouvy odstoupit. Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku (ex tunc).
5. Pokud Kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
6. Právo na dodání nové věci (Zboží), výměnu součásti či odstoupení od smlouvy vzniká také při větším počtu vad, či po opětovném výskytu vady po opravě.
7. Prodávající neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem, používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do Zboží, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením, byli-li Přístroj připojen na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla vada způsobena používáním nestandardního příslušenství.

#### 5. **Článek V** **Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění**

1. Práva z vadného plnění uplatňuje Kupující pouze písemně a to prostřednictvím reklamačního formuláře a to na mailovou adresu [info@topeni.biz](mailto:info@topeni.biz) nebo [info@hetta.cz](mailto:info@hetta.cz) popř. písemně na adresu provozovny.

#### 6. **Článek VI**

## **Lhůta pro vyřizování reklamací**

1. Prodávající vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamace, pokud se s Kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující (dle § 607 občanského zákoníku). Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.
2. V případě smluvní záruky prodejce se termíny vyřízení reklamace dohodnou dle kapacity prodejce a dostupnosti náhradních dílů.

## **7. Článek VII Další práva a povinnosti smluvních stran**

1. Kupující nabývá vlastnictví ke Zboží zaplacením celé kupní ceny zboží.
2. Prodávající není ve vztahu ke kupujícímu vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
3. Prodávající je oprávněn k prodeji Zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
4. Kupující tímto přebírá na sebe nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## **8. Článek VIII Závěrečná ustanovení**

1. V ceně elektrozařízení je zahrnut recyklační poplatek REMA systému ([www.remasystem.cz](http://www.remasystem.cz))
2. Veškerá prezentace Zboží umístěná ve webovém rozhraní prodávajícího ([www.hetta.cz](http://www.hetta.cz), [www.topeni.biz](http://www.topeni.biz), [www.tjota.cz](http://www.tjota.cz), [www.topidlotwister.cz](http://www.topidlotwister.cz)) je informativního charakteru a prodávající není povinen uzavřít kupní smlouvu ohledně tohoto zboží. Ustanovení § 1732 odst. 2 občanského zákoníku se nepoužije.
3. Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 01.01. 2020 a platí na území České republiky. Prodávající si vyhrazuje právo na změny tohoto reklamačního řádu bez předchozího upozornění.

