

Reklamační řád Turbo-Tec CZ s.r.o.

1. Tento reklamační řád upravuje způsob, jakým lze uplatnit **právo kupujícího z vadného plnění**, popř. **právo ze záruky**, jež se týká zboží zakoupeného u prodávajícího, tj. společnosti **Turbo-Tec CZ s.r.o.**, se sídlem Svatopetrská 35/7, 613 00 Brno, IČ 28289331, DIČ CZ28289331, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 58854, a je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek společnosti Turbo-Tec CZ s.r.o. (dále jen „VOP“). Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami ještě před objednáním zboží. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.
2. **Kupující – spotřebitel** je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Je to fyzická osoba, která nakupuje zboží za jiným účelem než pro podnikání s tímto zbožím. **Kupující - který není spotřebitel**, je podnikatel, který nakupuje zboží za účelem svého podnikání s tímto zbožím, tj. který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.
3. **Zboží je vadné:**
jestliže není v ujednaném množství, jakosti a provedení, popř. jakosti a provedení pro účel patrný ze smlouvy, nebo pro účel vhodný.
4. Při prodeji v obchodě kupujícímu, který je spotřebitelem, se za vadu považuje, pokud zboží:
 - nemá vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží,
 - neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - nevyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. Právo kupujícího z vadného plnění zakládá taková vada, kterou má věc při přechodu nebezpečí škody na kupujícího (tedy při převzetí), i když se tato vada projeví později.
6. K uplatnění práva z vadného plnění je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **zjevné a množstevní vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, tedy při převzetí zboží, nejpozději do **24 hodin** od převzetí zboží. Později toto právo zaniká.
7. K uplatnění práva z vadného plnění je kupující povinen oznámit prodávajícímu výskyt **skryté vady** bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit, nejpozději do 2 let ode dne převzetí zboží.
8. Pokud prodávající poskytl svým prohlášením při prodeji **záruku za jakost zboží**, zavazuje se prodávající, že po záruční dobu, jež počíná běžet od převzetí zboží, bude zboží způsobilé k použití pro obvyklý účel a zachová si obvyklé vlastnosti.
9. **Práva z vadného plnění a ze záruky za jakost zboží kupujícímu nenáleží**, jde-li o vadu zboží,
 - a) kterou si kupující způsobil sám, např. použitím zboží v rozporu s návodem k použití, zanedbáním pravidelné údržby, neodborným mechanickým zásahem nebo užitím způsobem, kterým se výrobek běžně neužívá nebo použití k účelu, ke kterému se běžně neužívá;

- b) která vznikla v důsledku běžného opotřebení;
 - c) která vznikla úmyslným poškozením;
 - d) která byla způsobena vlivem vnějších okolností a vlivem povětrnostních podmínek;
 - e) která vznikla u zboží, které bylo určeno k odborné montáži, a odborná montáž nebyla provedena, popř. tato skutečnost nebyla prokázána;
 - f) o které kupující při převzetí zboží věděl nebo vědět měl;
 - g) elektrickým přepětím (spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek;
 - h) zanedbáním péče o zboží;
 - i) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů;
 - j) zboží bylo poškozeno přírodními živly nebo vyšší mocí.
10. 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 produktu a nijak neomezují právo zákazníka zboží užívat a manipulovat s ním v plném rozsahu toho, k čemu je zboží určeno.
 11. Veškeré zboží je určeno k montáži do vozidel, která jsou v sériovém stavu- případě jakéhokoliv zásahu do originální konstrukce výrobce (především zásah do řídicí jednotky motoru - chiptuning, či konstrukční zásahy do motoru) je prodávající odpovědnosti za vady zboží zproštěn.
 12. U zboží prodávaného za nižší cenu neodpovídá prodávající za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.
 13. Kupující je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění, popř. právo ze záruky za jakost (reklamaci) u prodávajícího, a to v sídle prodávajícího. Kupující musí prodávajícímu při reklamaci prokázat:
 - a) zakoupení zboží - dokladem o koupi (účtenkou, pokladním dokladem, fakturou),
 - b) provedení odborné montáže u zboží, které bylo určeno k odborné montáži - dokladem odborného servisu nebo osoby oprávněné provádět montáž nebo fakturu, popř. stvrzenku o zaplacení s uvedením technologického postupu, vykonaných prací, objednávacího kódu zboží a registrační značky vozidla, do kterého byl výrobek namontován, popřípadě další náležitosti vyžádané výrobcem,
 - c) řádné užívání zboží - výpisem z diagnostiky, umožňuje-li to povaha zboží.
 14. Při reklamaci je kupující povinen prokázat vadu zboží předložením vadného zboží tak, aby měl prodávající možnost nechat vadu odborně posoudit.
 15. O uplatněné reklamaci sepíše prodávající s kupujícím reklamační protokol. Prodávající se vyhrazuje, že pokud kupující uvede nesprávné údaje, nebo některé potřebné údaje neuvede, není v prodlení s odstraněním vad do doby, než kupující zjedná nápravu. Pokud se tak nestane do 10 dnů od na výzvy prodávajícího, není prodávající povinen vady odstranit.
 16. O oprávněnosti reklamace rozhodne prodávající při jejím uplatnění. Ve složitějších případech, kdy je nutno zajistit odborné posouzení nebo vyjádření výrobce, rozhodne prodávající o její oprávněnosti do 20 pracovních dnů.
 17. Některé reklamované výrobky je nutné nevratně demontovat/poškodit/zničit za účelem řádného posouzení oprávněnosti práva z vadného plnění, popř. práva ze záruky za jakost (reklamace). V případě, že právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, nebude prokázáno, a reklamace bude prodávajícím zamítnuta, je z toho důvodu nárok kupujícího na vrácení reklamovaného výrobku ve stavu před poškozením/zničením

vyloučen a prodávající není povinen kupujícímu hradit vzniklou škodu na zboží nebo škodu související. Pokud bude právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky prokázáno a reklamace prodávajícím uznána, je kupující oprávněn požadovat náhradu poškozeného/zničeného výrobku prodávajícím, pokud vada zboží nebude odstraněna dodáním nového zboží nebo dodáním chybějící části zboží.

18. V případě oprávněné a prodávajícím uznané reklamace bude tato prodávajícím vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění, nebude-li účastníky písemně sjednána lhůta delší.

19. Pro **kupujícího, který není spotřebitelem**, se v případě vadného plnění sjednává odchýlně od příslušných ustanovení občanského zákoníku, že výskyt opravitelné vady či opravitelných vad se považuje vždy za nepodstatné porušení smlouvy nikoliv za porušení podstatné. Při nepodstatném porušení smlouvy má kupující, který není spotřebitelem právo na:

- a) odstranění vady,
- b) dodání nového zboží,
- c) přiměřenou slevu z kupní ceny, a to podle volby prodávajícího.

V případě neodstranitelné vady, která způsobí nefunkčnost zboží, jde o podstatné porušení smlouvy a kupující, který není spotřebitel, má právo na:

- a) dodání nového zboží,
- b) přiměřenou slevu z kupní ceny,
- c) odstoupení od smlouvy.

20. **Kupující spotřebitel** má právo, nemá-li prodané zboží stanovené vlastnosti:

- a) požadovat bezplatné odstranění vady, pokud jiné nároky jsou zjevně k povaze vady neúměrné a vadu lze odstranit bez zbytečného odkladu;
- b) požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené (požadovat výměnu jen vadné součásti věci, pokud se vada týká pouze součásti věci). Dodání nové věci může kupující rovněž požadovat v případě, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;
- c) odstoupit od smlouvy jen, není-li možné požadovat dodání nové věci, nebo pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad;
- d) požadovat přiměřenou slevu, a to zejména v případě, mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo, že by zjednání nápravy kupujícímu spotřebiteli působilo značné obtíže.

21. Náhrada související škody, jež kupujícímu vznikne v souvislosti s vadou zboží, je ze strany prodávajícího limitována do výše kupní ceny zboží.

22. V případě, že právo kupujícího z vadného plnění, popř. právo ze záruky, nebude prokázáno, a reklamace bude prodávajícím zamítnuta, a prodávajícímu vznikne škoda v podobě účelně vynaložených nutných nákladů na prověření reklamace, je prodávající oprávněn požadovat tyto náklady po kupujícím. K zajištění splnění této povinnosti kupujícího je prodávající oprávněn požadovat složení finanční jistoty v přiměřené výši.

23. Tento reklamační řád je platný od 1. ledna 2015.