REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **OPTIMTOP s.r.o.**

se sídlem Aksamitova 1071/1, 779 00 Olomouc
IČO: 01927914
zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 56928
telefon: 731 800 800
e-mail: info@optimtop.cz
internetová adresa: www.optimtop.cz

(dále jen „prodávající“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tento reklamační řád upravuje v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění kupujícím, který je spotřebitelem (dále jen „kupující“ nebo „spotřebitel“).

1.2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené spotřebitelem od prodávajícího, zejména prostřednictvím internetového obchodu www.optimtop.cz. Na právní vztahy mezi prodávajícím a kupujícím, který při uzavírání smlouvy jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu povolání, se tento reklamační řád nevztahuje.

1.3. Tento reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách prodávajícího. Tvoří součást smluvní dokumentace vztahující se ke spotřebitelským kupním smlouvám uzavíraným s prodávajícím.

1.4. Kupující může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí.

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.

Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle předchozích vět neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.

2. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO ZA VADY

2.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady.

Prodávající zejména odpovídá za to, že zboží:

a) odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství a jakosti a má další vlastnosti, které si prodávající a kupující sjednali,

b) je vhodné k účelu, pro který je kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil,

c) je vhodné k účelu, k němuž se zboží tohoto druhu obvykle používá,

d) množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi odpovídá obvyklým vlastnostem zboží téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, a to i s ohledem na veřejná prohlášení prodávajícího nebo jiné osoby v témže smluvním řetězci, zejména reklamu nebo označení zboží,

e) odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy,

f) je dodáno s příslušenstvím, obalem a pokyny k použití, které může kupující rozumně očekávat.

2.2. Požadavky podle bodu 2.1 písm. c) až f) se v rozsahu konkrétní odlišnosti nepoužijí, pokud prodávající kupujícího před uzavřením smlouvy zvlášť upozornil, že se určitá vlastnost zboží liší, a kupující s touto odlišností při uzavírání smlouvy výslovně souhlasil.

2.3. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil. Vadou není ani opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním.

2.4. U pevných paliv se za vadu nepovažují přirozené nebo výrobně podmíněné odchylky jednotlivých kusů zboží, pokud nepřekračují parametry nebo tolerance uvedené u konkrétního výrobku před uzavřením kupní smlouvy, případně tolerance vyplývající z příslušné technické normy, a zboží jako celek odpovídá ujednanému popisu, druhu, množství, jakosti a dalším sjednaným vlastnostem.

Toto ustanovení neomezuje odpovědnost prodávajícího za dodržení vlastností a parametrů, které byly u konkrétního zboží výslovně uvedeny v jeho nabídce, reklamě, označení nebo jinak sjednány s kupujícím.

Má-li se určitá vlastnost zboží odchylovat od vlastnosti, kterou by kupující jinak mohl s ohledem na povahu zboží, právní předpisy, technické normy, obvyklé vlastnosti zboží téhož druhu nebo veřejná prohlášení prodávajícího rozumně očekávat, lze takovou odchylku zohlednit pouze za podmínek stanovených občanským zákoníkem, zejména pokud byl kupující na konkrétní odlišnost před uzavřením smlouvy zvlášť upozorněn a výslovně s ní souhlasil.

2.5. Zákonná práva kupujícího z vadného plnění nejsou zárukou za jakost. Poskytne-li prodávající u konkrétního zboží nad rámec zákonných práv také záruku za jakost, řídí se její rozsah a podmínky příslušným záručním prohlášením prodávajícího.

3. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

3.1. Kupující může reklamaci uplatnit vůči prodávajícímu jakýmkoliv jednoznačným a srozumitelným způsobem, zejména:

a) elektronicky na e-mailové adrese **info@optimtop.cz**,

b) telefonicky na čísle **731 800 800**,

c) písemně na adrese **OPTIMTOP s.r.o., Aksamitova 1071/1, 779 00 Olomouc**, nebo

d) osobně v sídle prodávajícího na adrese **OPTIMTOP s.r.o., Aksamitova 1071/1, 779 00 Olomouc**.

Použití reklamačního formuláře prodávajícího není podmínkou pro řádné uplatnění reklamace.

3.2. K řádnému uplatnění reklamace není nezbytné předložit účtenku, fakturu ani jiný konkrétní doklad o koupi, pokud kupující jiným věrohodným způsobem prokáže, že reklamované zboží zakoupil od prodávajícího a kdy tak učinil.

Pro rychlejší identifikaci nákupu doporučuje prodávající uvést zejména číslo objednávky, faktury nebo jiný údaj umožňující nákup dohledat.

3.3. Při reklamaci musí být zřejmé, jakou vadu kupující zboží vytýká. Kupující dále sdělí, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Neuvede-li kupující požadovaný způsob vyřízení, prodávající jej poučí o právech, která mu podle povahy vady náleží.

Pro usnadnění a urychlení vyřízení reklamace je vhodné uvést zejména:

a) identifikaci kupujícího,

b) identifikaci reklamovaného zboží,

c) popis vytýkané vady,

d) kdy a jak se vada projevila,

e) požadovaný způsob vyřízení reklamace a

f) kontaktní údaje pro informování o průběhu a vyřízení reklamace.

3.4. Prodávající vydá spotřebiteli při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede:

a) datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil,

b) co je obsahem reklamace,

c) jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a

d) kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace.

Byla-li reklamace uplatněna prostředkem komunikace na dálku, zašle prodávající spotřebiteli písemné potvrzení bez zbytečného odkladu elektronicky na jím sdělenou elektronickou adresu, případně jiným způsobem umožňujícím zachytit obsah tohoto potvrzení.

4. STAV ZBOŽÍ PŘI PŘEVZETÍ A POŠKOZENÍ PŘI DOPRAVĚ

4.1. Kupujícímu se doporučuje při převzetí zásilky zkontrolovat stav jejího obalu a zjistí-li zjevné poškození zásilky, zaznamenat tuto skutečnost s dopravcem, případně pořídit fotodokumentaci.

4.2. Kontrola zboží bezprostředně při převzetí není podmínkou uplatnění práv z vadného plnění. Nepřekontrolování zboží při převzetí, neuvedení výhrady do přepravního dokladu ani podpis přepravního nebo dodacího listu bez výhrady samy o sobě nezbavují kupujícího jeho zákonných práv z vadného plnění.

4.3. Zjistí-li kupující poškození, které mohlo vzniknout při přepravě, doporučuje se reklamovat jej bez zbytečného odkladu a uchovat zboží, jeho obal a dostupnou dokumentaci v rozsahu potřebném pro přezkoumání reklamace.

5. SOUČINNOST KUPUJÍCÍHO A POSOUZENÍ REKLAMOVANÉ VADY

5.1. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou a přiměřenou součinnost k posouzení vytýkané vady a umožnit prodávajícímu reklamované zboží v rozsahu potřebném pro vyřízení reklamace přezkoumat.

5.2. Způsob přezkoumání reklamované vady bude zvolen s přihlédnutím k povaze zboží, charakteru vytýkané vady, množství reklamovaného zboží a tak, aby spotřebiteli nevznikaly značné obtíže.

Podle povahy reklamace může být pro její posouzení dostačující zejména:

a) fotodokumentace nebo videozáznam reklamovaného zboží,

b) fotografie obalu, výrobního štítku nebo jiných identifikačních údajů,

c) změření, zvážení nebo jiná dokumentace relevantních vlastností zboží,

d) poskytnutí přiměřeného a reprezentativního vzorku zboží,

e) prohlídka reklamovaného zboží v místě, kde se nachází, nebo

f) fyzické předání reklamovaného zboží prodávajícímu, je-li to pro řádné posouzení nebo vyřízení reklamace potřebné.

5.3. Reklamace paletového, objemného a těžkého zboží

U zboží, které nelze vzhledem k jeho hmotnosti, množství nebo rozměrům běžně zaslat jako balíkovou zásilku, zejména u celých palet pevných paliv, nebude fyzický převoz celého reklamovaného množství vyžadován, není-li pro řádné posouzení nebo vyřízení reklamace potřebný.

Samotné uplatnění reklamace objemného nebo paletového zboží nezakládá automaticky nutnost přepravy celého reklamovaného množství z místa jeho dodání k prodávajícímu, lze-li vytýkanou vadu řádně přezkoumat jiným přiměřeným způsobem.

Prodávající může s ohledem na charakter vytýkané vady nejprve požádat kupujícího o přiměřenou fotodokumentaci, videozáznam, identifikační údaje zboží, měření, umožnění prohlídky zboží nebo poskytnutí reprezentativního vzorku.

5.4. Je-li předmětem reklamace vlastnost pevného paliva, kterou nelze dostatečně posoudit běžnou vizuální kontrolou, může být k posouzení reklamace použit reprezentativní vzorek zboží, případně odborná nebo laboratorní zkouška. Způsob odběru vzorku musí odpovídat povaze reklamovaného zboží a vytýkané vlastnosti tak, aby výsledek mohl být pro posouzení reklamace vypovídající.

Je-li vzorek odebírán prodávajícím v místě u kupujícího, umožní kupující prodávajícímu přístup k reklamovanému zboží a potřebnou součinnost při odběru.

5.5. Kupující je do řádného posouzení reklamace povinen v přiměřeném rozsahu umožnit přezkoumání reklamovaného zboží a zdržet se jednání, které by takové přezkoumání znemožnilo. Tím není kupujícímu ukládána povinnost zboží vůbec neužívat, pokud to vzhledem k povaze vady a zboží není pro jeho přezkoumání nezbytné.

5.6. Pokud kupující neposkytne součinnost objektivně potřebnou k přezkoumání reklamované vady nebo k jejímu odstranění, ačkoli jej o ni prodávající přiměřeným způsobem požádal, může tato skutečnost ovlivnit možnost a dobu vyřízení reklamace v rozsahu stanoveném právními předpisy.

6. PŘEVZETÍ A DOPRAVA REKLAMOVANÉHO ZBOŽÍ

6.1. K odstranění vady převezme prodávající zboží na vlastní náklady v souladu s § 2170 odst. 2 občanského zákoníku. Tím není dotčeno, že pro samotné posouzení reklamace nemusí být podle povahy vytýkané vady nutné fyzické převzetí celého reklamovaného množství; v takovém případě se postupuje zejména podle čl. 5 tohoto reklamačního řádu.

6.2. U objemného, těžkého nebo paletového zboží určí prodávající po posouzení povahy reklamace přiměřený způsob zpřístupnění nebo převzetí zboží. Je-li nezbytný odvoz celého

reklamovaného zboží prodávajícím, sdělí prodávající kupujícímu způsob jeho převzetí nebo přepravy.

6.3. Kupujícímu se u objemného nebo paletového zboží doporučuje nezajišťovat jeho nákladnou přepravu k prodávajícímu bez předchozího kontaktování prodávajícího, pokud lze reklamaci posoudit nebo vyřešit účelnějším způsobem.

Tím není dotčeno právo kupujícího na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s oprávněným uplatněním práv z vadného plnění.

7. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

7.1. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Případná dohoda o prodloužení lhůty musí být konkrétní a přiměřená okolnostem reklamace.

7.2. Předpokladem řádného vyřízení reklamace je poskytnutí potřebné součinnosti kupujícím, zejména umožnění přezkoumání reklamovaného zboží, pokud je takové přezkoumání s ohledem na povahu vytýkané vady nezbytné.

7.3. Po marném uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace podle bodu 7.1. může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

7.4. Prodávající vydá spotřebiteli při vyřízení reklamace písemné potvrzení o datu a způsobu jejího vyřízení, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, byla-li reklamace vyřízena opravou, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Prodávající zároveň spotřebitele o vyřízení reklamace informuje prostřednictvím kontaktních údajů, které mu spotřebitel poskytl.

8. NÁROKY KUPUJÍCÍHO Z VADNÉHO PLNĚNÍ

8.1. Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění.

Kupující může podle své volby požadovat:

a) odstranění vady opravou, nebo

b) dodání nové věci bez vady,

ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým způsobem nepřiměřeně nákladný, zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady, a možnost odstranit vadu druhým způsobem bez značných obtíží pro kupujícího.

8.2. Prodávající může odmítnout vadu odstranit, pokud je její odstranění nemožné nebo nepřiměřeně nákladné, zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by zboží mělo bez vady.

8.3. Prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se přihlédne k povaze zboží a účelu, pro který kupující zboží koupil.

8.4. Kupující může požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od kupní smlouvy, pokud:

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji řádně neodstranil,

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.

8.5. Kupující nemůže od smlouvy odstoupit, je-li vada zboží nevýznamná. Má se za to, že vada není nevýznamná.

8.6. Přiměřená sleva se určí v souladu s občanským zákoníkem podle rozdílu mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou vadného zboží, které kupující obdržel.

8.7. Odstoupí-li kupující z důvodu vady od kupní smlouvy, vrátí prodávající kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží reklamované zboží nebo co mu kupující prokáže, že zboží odeslal.

Kupující je při výměně zboží nebo odstoupení od smlouvy povinen vrátit zboží a jeho příslušenství v rozsahu, v jakém je má k dispozici. Vrácení zboží v původním nebo neporušeném obalu není podmínkou uplatnění práv z vadného plnění.

9. NÁKLADY SPOJENÉ S REKLAMACÍ

9.1. Má-li kupující právo z vadného plnění, náleží mu také náhrada nákladů, které účelně vynaložil při uplatnění tohoto práva.

Může se jednat zejména o účelně vynaložené náklady na dopravu reklamovaného zboží, poštovné nebo náklady potřebného odborného posouzení, jsou-li v konkrétním případě splněny zákonné podmínky pro jejich náhradu.

9.2. Právo na náhradu účelně vynaložených nákladů uplatní kupující u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Neuplatní-li jej do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vadu vytknout, může prodávající v případném soudním řízení namítnout opožděné uplatnění tohoto práva.

9.3. Prodávající neúčtuje spotřebiteli poplatek za přijetí, administraci nebo posouzení reklamace pouze z toho důvodu, že byla reklamace následně zamítnuta jako nedůvodná.

Zamítnutí reklamace samo o sobě nezakládá povinnost spotřebitele nahradit prodávajícímu běžné náklady, které prodávající vynaložil na posouzení reklamace.

10. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

10.1. V případě, že mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spotřebitelský spor z kupní smlouvy, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení tohoto sporu subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Gorazdova 1969/24
120 00 Praha 2
e-mail: adr@coi.gov.cz
web: coi.gov.cz/informace-o-adr/

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Práva spotřebitele stanovená právními předpisy nemohou být tímto reklamačním řádem omezena.

11.2. Pokud je některé ustanovení tohoto reklamačního řádu v rozporu s kogentním ustanovením právního předpisu, použije se příslušné ustanovení právního předpisu.

11.3. Prodávající je oprávněn tento reklamační řád měnit a doplňovat. Změnou reklamačního řádu nejsou dotčena práva spotřebitele vzniklá před účinností jeho nového znění.

11.4. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 10. 9. 2026 a nahrazuje předchozí reklamační řád prodávajícího.