

## Reklamační řád

Ve smyslu Obchodního a Občanského zákoníku upravuje reklamační řád TOM service s.r.o. podmínky a vztahy, které vznikají z titulu odpovědnosti prodávajícího za vady prodávajícího zboží a provedených oprav.

1. Pro zboží zakoupené ve společnosti TOM service s.r.o. je stanovena záruční doba pro fyzické i právnické osoby 12 měsíců s výjimkou oprav a opravených dílů, kde je stanovena záruční doba 6 měsíců. Delší záruční dobu lze poskytnout výhradně ve shodě se záruční dobou výrobce.

Pro zákazníky uplatňující reklamaci dle Občanského zákoníku je záruční lhůta stanovena na 24 měsíců.

2. Záruční doba začíná běžet od převzetí věci kupujícím.
3. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva a musí je zabalit nebo opatřit pro přepravu stanoveným způsobem.  
Poruší-li prodávající povinnosti stanovené v § 420 Obch.zák., má zboží vady.
4. Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, v místě nákupu, v co nejkratší době, nejpozději do tří pracovních dnů.
5. Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.
6. V případě, že kupující zjistí u dodaného zboží množstevní rozdíl, nebo vzhledovou vadu musí tuto reklamaci uplatnit bez prodlení.
7. Doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání.  
Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.
8. Kupující musí předat zboží do reklamace **bez zbytečného odkladu** po zjištění vady a zásadně vždy kompletní a čisté, tj. ve stavu, který umožňuje objektivní posouzení reklamované vady. Kupující je povinen prokázat příslušným daňovým dokladem nákup zboží ve společnosti TOM service s.r.o.. Prodávající je povinen sepsat reklamační protokol ve dvojím vyhotovení, kde specifikuje vadu. Jedenkrát obdrží kupující a jedenkrát s vadným zbožím převezme pracovník TOM service s.r.o..
9. Pokud by kupující nedodržel podmínku „bez zbytečného odkladu“, tzn., že musí kupující neprodleně po zjištění reklamované vady přestat toto zboží užívat, vystavuje se nebezpečí, že reklamovanou vadu nebude možné objektivně posoudit.
10. Jde-li u reklamovaného zboží o odstranitelnou vadu, má kupující právo požadovat bezplatné odstranění vad opravou zboží.
11. V opačném případě, má kupující právo požadovat odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné, dodání chybějícího zboží nebo vrácení peněz.
12. V případech dle bodů 8. a 9. běží nová záruční doba na zboží, dnem převzetí opraveného resp. vyměněného zboží kupujícím.
13. Záruka se nevztahuje na opotřebením způsobené obvyklým užíváním, na škody způsobené atmosférickými, nebo chemickými vlivy, nebo škody způsobené nevhodným skladováním zboží u kupujícího.  
Dále prodávající neručí za škody způsobené neodbornou montáží, manipulací, nesprávným používáním pro dané zboží obvyklým.  
U výprodejového zboží se záruka nevztahuje na vady pro které byla poskytnuta sleva.