

## Reklamační řád

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky reklamace vad zboží zakoupeného prostřednictvím on-line obchodu **Thao.cz** provozovaného podnikatelkou

Michaelou Gautam, se sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1 - Staré město

IČ:74336444,

DIČ: CZ8751256569,

zapsanou v živnostenském rejstříku vedeném Magistrátem města Brna.

Adresa pro doručování: Thao.cz, Voctářova 12/109, 180 00 Praha 8 (V areálu stavebnin Stavimex)

Pro vyřizování reklamací doporučujeme přednostně využít adresu pro doručování.

Telefonní číslo: +420 266 316 255 Kontaktní e-mail: [reklamace@thao.cz](mailto:reklamace@thao.cz)

### 1. Za jaké vady zboží odpovídáme?

Jako prodávající odpovídáme za to, že zboží při převzetí nemá vady. To znamená, že zboží:

- má vlastnosti, které mezi námi byly ujednány, které popisujeme nebo které jste mohli očekávat s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy;
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Za vadu zboží nelze považovat rozdílnost odstínů barev ve skutečnosti a na elektronických zobrazovacích zařízeních. Pokud zboží neodpovídá Vaší představě, máte v případě, že jste spotřebitelem, právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží v souladu s článkem 5 Všeobecných obchodních podmínek.

**Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí.**

Spotřebitelům dále odpovídáme za to, že se vady nevyskytnou v záruční době.

**Nejste-li spotřebitelem, není Vám záruka za jakost poskytována.** Článek 2 se vztahuje pouze na spotřebitele.

### 2. Jaká je záruční doba?

U nepoužitého spotřebního zboží činí záruční doba dvacet čtyři měsíců od převzetí zboží, není-li na webovém rozhraní nebo v dokumentech přiložených ke zboží stanovena delší záruční doba.

Pokud je na zboží uvedeno datum minimální trvanlivosti, trvá záruční doba do takového data.

### 3. Jaká práva z vadného plnění máte?

V případě, že se v průběhu záruční doby vyskytne vada zboží, pro kterou nemůže být zakoupený výrobek používán zcela řádně, a tuto vadu lze odstranit, máte právo na jeho bezplatnou opravu.

U odstranitelné vady na dosud nepoužitém výrobku můžete místo odstranění vady požadovat výměnu vadného výrobku za bezvadný, nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

V případě vady, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby zboží mohlo být řádně užíváno jako zboží bez vady, máte právo na výměnu zboží, na přiměřenou slevu z kupní ceny anebo máte právo od kupní smlouvy odstoupit.

Právo na přiměřenou slevu máte i v případě, že nejsme schopni dodat Vám novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo v případě, že nezjednáme nápravu v přiměřené době nebo že by Vám zjednání nápravy působilo značné obtíže.

Právo odstoupit od smlouvy nebo právo požadovat dodání nové věci nemáte v případě, že nemůžete zboží vrátit ve stavu, v jakém jste jej obdrželi (s výjimkou případů stanovených v ustanovení § 2110 OZ).

### 4. Kdy nelze práva z vadného plnění uplatnit?

Práva z vadného plnění Vám nenáleží, pokud:

- jste o vadě před převzetím věci věděli;
- jste vadu sami způsobili;
- uplynula záruční doba.

Záruka a nároky z odpovědnosti za vady se dále nevztahují na:

- opotřebení zboží způsobené jeho užíváním;
- vady způsobené nesprávným užíváním zboží, nedodržením návodu, nevhodnou údržbou nebo nesprávným skladováním.

U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídáme za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána.

Neodpovídáme za újmu na zdraví osob, případně újmu na majetku a zboží, které budou zapříčiněné neodborným zacházením, či zneužitím zboží, popřípadě nedbalostí.

### 5. Jak postupovat při reklamaci?

Reklamaci u nás (nebo osoby, která je na webovém rozhraní uvedena jako osoba určená k opravě) uplatněte bez zbytečného odkladu od zjištění vady.

Reklamaci lze uplatnit následujícím způsobem:

- pro rychlejší vyřízení nás o reklamaci můžete předem informovat telefonicky, e-mailem či písemně.
- reklamované zboží Vám pro co nejrychlejší vyřízení reklamace doporučujeme zaslat (jinak než na dobírku, kterou nepřebíráme) na naši adresu pro doručování (nebo na adresu osoby určené k opravě). Zboží můžete zaslat rovněž na adresu našeho sídla či do jakékoliv naší provozovny.

Při zasílání zabalte zboží do vhodného obalu tak, aby nedošlo k jeho poškození či zničení.

**Ke zboží je vhodné přiložit doklad o zakoupení zboží či daňový doklad - fakturu, byla-li vystavena, nebo jiný dokument prokazující koupi zboží, spolu s popisem vady a návrhem na způsob řešení reklamace. Nepředložení kteréhokoliv z výše uvedených dokumentů nebrání kladnému vyřízení reklamace dle zákonných podmínek.**

Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy nám byl oznámen výskyt vady a uplatněno právo z odpovědnosti za vady prodané věci.

**Doručené reklamace vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace,** pokud se nedohodneme jinak. O uplatnění a vyřízení reklamace Vám vystavíme písemné potvrzení.

**V případě sporné reklamace rozhodneme o jejím přijetí do tří pracovních dnů ode dne uplatnění reklamace.**

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 8. 9. 2020