



## Reklamační řád věrnostního programu

### I. Všeobecná ustanovení

1. Reklamační řád byl zpracován dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“) a vztahuje se na spotřební zboží (dále jen „zboží“), u něhož jsou v záruční době uplatňována práva kupujícího z odpovědnosti za vady zboží z věrnostního programu (dále jen „reklamace“).
2. Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných podmínek věrnostního programu.
3. Člen věrnostního programu je zde uváděn jako kupující (dále jen „kupující“) a prodejna Flop Top jako prodávající (dále jen „prodávající“).
4. Tento reklamační řád se vztahuje na reklamace dáreků/zboží z věrnostního programu, které kupující čerpá z výhod věrnostního programu. Dárky/zboží z TOP VÝHODY jsou získávány za body na členské kartě věrnostního programu.
5. Kupující je povinen reklamovat zboží - dárek na prodejně Flop Top, kde reklamované zboží na základě účtenky převzal.

### II. Odpovědnost prodávajícího

1. Proávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá za to, že v době, kdy kupující zboží převzal:
  - má věc vlastnosti, které lze očekávat s ohledem na povahu zboží,
  - se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
  - je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a,
  - věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Ke zboží je přikládán daňový doklad/účtenka a k některým výrobkům záruční list. Není-li ke zboží přiložen záruční list, slouží k uplatnění reklamace daňový doklad/účtenka.

### III. Práva z odpovědnosti za vady zboží

1. Reklamací zboží může kupující uplatnit osobně na prodejně, kde reklamované zboží převzal.
2. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží bylo zakoupeno u prodávajícího. Optimální je originál dokladu o zakoupení – účtenka.
3. Práva z odpovědnosti za vady zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikla:
  - mechanickým poškozením zboží
  - prokazatelně nedovolenými zásahy do přístroje, živelnou katastrofou, mechanickým poškozením nebo byly-li odstraněny nebo poškozeny plomby v případě, že je zboží plombami opatřeno,
  - elektrickým přepětím (viditelně spálené součástky nebo plošné spoje) s výjimkou běžných odchylek,
  - prokazatelně nesprávným užíváním,
  - užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
  - užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
  - prokazatelně používáním v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí, které je přímo výrobcem určeno nebo které jednoznačně vyplývá z povahy věci,
  - prokazatelně neodbornou instalací a obsluhou,
  - pokud předložený záruční list vykazuje zjevné známky provedených změn údajů nebo je-li na zboží odlišné výrobní číslo od toho, jež je uvedeno v záručním listu.
4. Odpovědnost prodávajícího za vady se nevztahuje na opotřebení způsobené obvyklým užíváním.
5. Je-li obsahem balení či předmětem koupě spotřební materiál (např. baterie, akumulátor, tisková hlava, lampa projektoru), bývá jeho obvyklá životnost při běžném užívání 6 měsíců, není-li výslovně uvedeno jinak. Právo kupujícího reklamovat zboží v zákonné záruční lhůtě tím není dotčeno. Kupující však musí přihlížet ke skutečnosti, že záruka se nevztahuje na opotřebení zboží nebo jeho dílů způsobené obvyklým užíváním a nelze ji tak zaměňovat s životností.

### IV. Záruční doba

1. Kupující-spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží.
2. Záruční doba začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě. V případě výměny zboží v rámci záruční opravy pokračuje původní záruční doba.



## V. Práva z vad Zboží

1. Právo na dodání nového zboží nebo výměnu součásti má kupující v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení bodů na věrnostní kartu. Za opakovaný výskyt vady po opravě se považuje stejná vada, jež byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována a která se znovu vyskytne. Bylo-li zboží v době před uplatněním reklamace opravováno nejméně třikrát pro různé odstranitelné vady, má se za to, že trpí větším počtem vad.
2. Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud prodávající kupujícího před převzetím zboží upozornil, že zboží má vadu, nebo pokud kupující vadu sám způsobil.
3. Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy ve všech případech uvedených v NOZ a Zákoně. Odstoupení je vůči prodávajícímu účinné v okamžiku, kdy je mu předáno nebo doručeno prohlášení kupujícího o odstoupení od smlouvy, pokud jsou splněny všechny zákonné podmínky dle §2001 a násl. NOZ. V případě odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a smluvní strany jsou si povinny vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
4. V případě odstoupení od smlouvy je kupující povinen vrátit prodávajícímu kompletní zboží včetně veškerého příslušenství.

## VI. Vyřízení reklamace

1. Kupujícímu musí být reklamace včetně odstranění vady vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a kupující nedohodnou na delší lhůtě. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace v souladu s ust. § 605 NOZ.
2. Kupující se může o výsledek reklamace sám zajímat na adrese provozovny, kde reklamaci uplatnil.
3. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, veškerou součinnost k ověření existence reklamované vady a k jejímu odstranění (včetně vyzkoušení nebo demontáže výrobku). Kupující při uplatnění reklamace je povinen předat zboží čisté v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami včetně všech součástí a příslušenství.
4. Kupující je povinen předat zboží do reklamačního řízení kompletní. V případě, že kupující nedodá zboží kompletní a jeho kompletnost je nezbytná ke zjištění existence reklamované vady a/nebo k jejímu odstranění, běh lhůty pro vyřízení reklamace začíná až dodáním chybějících částí.
5. Prodávající při převzetí zboží k reklamačnímu řízení neodpovídá za data a informace kupujícího, jež jsou uloženy na pevných discích, pamětech či dalších nosičích informací, jež jsou součástí zboží přebíraného k reklamaci, ani za případnou ztrátu takových dat a informací.
6. Při uplatnění reklamace obdrží kupující písemné potvrzení – reklamační list, který mu slouží jako doklad při vypořádání reklamace. Kupující je povinen při sepisování reklamačního listu uvést veškeré požadované údaje, jejichž úplnost a správnost potvrzuje podpisem reklamačního listu. V reklamačním listu jsou informace, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem.

## VII. Odmítnutí přijetí do reklamace

1. Prodávající je oprávněn odmítnout přijetí zboží do reklamace, pokud je zboží znečištěno nebo jsou znečištěny jeho součásti.
2. Prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že zboží není předáváno v souladu s hygienickými předpisy a obecnými hygienickými zásadami.
3. Z důvodu bezpečnosti při převážení zboží a další manipulaci je prodávající oprávněn odmítnout reklamaci zboží také v případě, že z něho není odstraněn motorový olej a benzín.

## VIII. Vyzvednutí zboží

1. Po vyřízení reklamace prodávající informuje kupujícího buď prostřednictvím SMS, e-mailem nebo telefonicky.
2. Prodávající vydá, kupujícímu písemné potvrzení, ve kterém je uvedeno datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době trvání reklamace, popřípadě zdůvodnění zamítnutí reklamace.
3. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, který obdržel při přijetí o zboží do reklamace, popř. musí prokázat svou totožnost.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. února 2017 a nahrazuje veškerá předchozí znění. Změny reklamačního řádu vyhrazeny.