



Reklamační řád společnosti TOMEGAS s.r.o. pro Zákazníka spotřebitele

Reklamační řád společnosti TOMEGAS s.r.o. se sídlem Tábořská 260, 399 01 Milevsko, IČ: 25174363, DIČ: CZ25174363, registrace: Krajský soud v Českých Budějovicích sp.zn C 7830 (dále jen „Tomegas“).

A. ÚVODNÍ INFORMACE

- a) Tento Reklamační řád obchodní společnosti TOMEGAS s.r.o. upravuje rozsah, podmínky a způsoby uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), a to dle § 2165 a násl. občanského zákoníku a také dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění. Tento reklamační řád vymezuje vztah mezi Tomegasem a Zákazníkem – spotřebitelem.
- b) Uzavřením smlouvy se společností Tomegas Zákazník potvrzuje, že se seznámil s tímto Reklamačním řádem, jeho obsah je mu znám a že s ním souhlasí.
- c) Tomegas odpovídá Zákazníkovi za to, že produkt při převzetí nemá vady, zejm. odpovídá za to, že produkt je Zákazníkovi dodán v ujednaném množství, jakosti a provedení. Jestliže produkt nesplňuje uvedené požadavky, má vady.
- d) Při reklamačním procesu je třeba zohlednit charakter a specifické vlastnosti dodaného produktu.
- e) Tento Reklamační řád je přístupný webových stránkách www.tomegas.cz, na prodejnách i v sídle Tomegasu.

B. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamaci lze uplatnit:

- a) e-mailem na e-mailovou adresu: tomegas@tomegas.cz,
- b) písemně na adresu sídla Tomegas,
- c) v provozovně Tomegasu,
- d) v jiných prodejních místech Tomegasu.

C. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Reklamace obsahuje:

- a) identifikaci Zákazníka – jméno a příjmení,
- b) kontaktní údaje Zákazníka pro informaci o řešení reklamace,
- c) doložení dokladu o koupi nebo doložení koupě jiným prokazatelným způsobem,
- d) popis konkrétní vady,
- e) informaci o konkrétním nároku, který z reklamace uplatňuje.

Doručení reklamovaného produktu:

- a) Kromě podání reklamace je Zákazník povinen doručit Tomegasu reklamovaný produkt.
- b) Pokud vzhledem k charakteru produktu (např. kvalita Plynu v Zásobníku, vada Zásobníku) není možné reklamovaný produkt předat Tomegasu, umožní Zákazník Tomegasu provést kontrolu produktu.

Reklamační protokol

- a) Při uplatnění reklamace sepíše pověřený pracovník Tomegasu reklamační protokol, který Zákazník podepíše a jehož kopii obdrží.
- b) V reklamačním protokolu pracovník uvede důvod reklamace, typ reklamovaného produktu a další povinné údaje.

Reklamaci není možné uplatnit:

- a) u produktu prodáváného za nižší cenu, a to z důvodu vady, pro kterou byla nižší cena ujednána,
- b) na opotřebení produktu způsobeného jeho obvyklým užíváním,
- c) u použitého produktu na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou produkt měl při převzetí Zákazníkem,
- d) vyplývá-li to z povahy produktu, nebo
- e) pokud Zákazník před převzetím produktu věděl, nebo musel (potažmo měl a mohl) vědět, že produkt má vadu, anebo pokud Zákazník vadu sám způsobil.

D. LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- a) Reklamaci produktu vyřídí Tomegas bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se strany nedohodu na delší lhůtě. Marné uplynutí lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

- b) Tomegas vyrozumí Zákazníka o vyřízení reklamaci písemně, a to poštou nebo na k tomuto určenou elektronickou adresu (email, datová schránka, SMS). Kromě způsobu vyřízení bude ve vyrozumění obsažena i informace pro vyzvednutí/dodání reklamovaného produktu. V případě kladného vyřízení reklamace, má Zákazník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním svého práva z vadného plnění.

E. NÁROKY ZÁKAZNÍKA Z REKLAMACE

Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy má Zákazník právo:

- a) aby vada byla bezplatně, včas a řádně odstraněna,
- b) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
- c) kupující může namísto odstranění vady požadovat výměnu produktu; je-li to možné.

Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, které brání tomu, aby produkt mohl být řádně užíván jako produkt bez vady, má Zákazník právo:

- a) na odstranění vady dodáním nového produktu bez vad, nebo týká-li se vada pouze součásti, výměnu této součásti,
- b) na odstranění vady opravou produktu,
- c) na přiměřenou slevu z ceny, nebo
- d) odstoupit od smlouvy.

F. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- a) Zákazník musí uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se vada projevila.
- b) Vady produktu lze reklamovat ve lhůtě do 24 měsíců od převzetí produktu Zákazníkem, pokud není na produktu, jeho obalu, návodu, nebo záručním listě uvedena lhůta delší, nebo pokud zákon výslovně nepřipouští lhůtu kratší, v takovém případě platí tato kratší lhůta.

G. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

- a) Případné spory lze řešit také mimosoudní cestou. Kontakt pro řešení případných sporů je email: tomegas@tomegas.cz, telefon: +420 724 920 036 .
- b) Zákazník má podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu ze smlouvy. Subjektem, který je oprávněn mimosoudní řešení sporu provádět je Česká obchodní inspekce (zkráceně ČOI) na adrese Štěpánská 567/15, 120 00, Praha 2 - Nové Město. Informaci o postupu v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, včetně možnosti návrhu, naleznete na internetové stránce <https://www.coi.cz/> a <https://www.coi.cz/informace-o-adr/> .

H. Účinnost reklamačního řádu

Tento reklamační řád je účinný od 1.3.2026.