TOROLA electronic, spol. s r.o.
IČO 42767555, DIČ CZ42767555
Zápis v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 1966
Sídlo firmy: Nádražní 906, Frenštát pod Radhoštěm, 744 01, Česká republika, www.torolafren.cz

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Účel a působnost

Tento reklamační řád stanoví postup při uplatňování a vyřizování reklamací výrobků a plnění dodávaných společností TOROLA electronic, spol. s r.o. (dále jen „TOROLA“). Je určen především pro obchodní vztahy s podnikateli a dalšími zákazníky, kteří pořizují výrobky nebo služby v rámci své podnikatelské činnosti.

Konkrétní smlouva, objednávka, potvrzená nabídka nebo sjednané obchodní podmínky mají přednost, pokud upravují reklamace odlišně. Je-li zákazník spotřebitelem, použijí se v rozsahu, v němž to právní předpisy vyžadují, také kogentní ustanovení právních předpisů na ochranu spotřebitele; tento řád jeho zákonná práva neomezuje.

2. Uplatnění reklamace

Zákazník může reklamaci uplatnit některým z následujících způsobů:

- e-mailem na adresu reklamace@torolafren.cz, případně obchod@torolafren.cz;
- osobním předáním v sídle TOROLA: Nádražní 906, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm;
- zasláním reklamovaného výrobku poštou nebo kurýrní službou na uvedenou adresu, po předchozí dohodě s TOROLA.

Reklamaci doporučujeme nejprve oznámit e-mailem, aby bylo možné dohodnout způsob a rozsah předání výrobku, případně zaslání pouze vadné části nebo poskytnutí dalších podkladů. Samotné oznámení reklamace e-mailem je možné; fyzické dodání výrobku se požaduje tehdy, je-li nezbytné pro odborné posouzení nebo odstranění vady, nedohodnou-li se strany jinak.

Reklamace by měla být oznámena bez zbytečného odkladu poté, co zákazník vadu zjistí nebo ji při náležité péči zjistit mohl. Tím nejsou dotčeny lhůty a pravidla sjednaná ve smlouvě ani zákonná práva zákazníka.

3. Údaje a doklady potřebné k reklamaci

Pro řádné posouzení reklamace zákazník uvede nebo doloží zejména:

- identifikaci zákazníka a kontaktní osobu včetně e-mailu a telefonu;
- číslo objednávky, smlouvy, dodacího listu nebo faktury, případně jiné údaje umožňující dohledat dodávku;
- označení výrobku, typ, výrobní číslo, šarži nebo jiné identifikační údaje, jsou-li k dispozici;
- počet reklamovaných kusů a rozsah reklamace;
- srozumitelný popis vady, způsob a okolnosti jejího projevení, případně četnost výskytu;
- fotodokumentaci, chybová hlášení, naměřené hodnoty nebo další podklady, které mohou pomoci při analýze;
- požadovaný způsob řešení, pokud jej zákazník uplatňuje.

Pokud některé údaje nebo doklady nejsou k dispozici, zákazník uvede tuto skutečnost a poskytne dostupné informace. Chybějící podklady mohou být následně vyžádány, pokud jsou potřebné k identifikaci dodávky nebo odbornému posouzení vady.

4. Předání a balení reklamovaného výrobku

Reklamovaný výrobek musí být předán v obalu, který jej dostatečně chrání před dalším poškozením při přepravě a manipulaci. U elektronických sestav a součástek je nutné použít odpovídající ESD ochranný obal a dodržet přiměřená pravidla manipulace s elektrostaticky citlivými součástkami.

Pokud výrobek nebyl zabalen nebo přepravován v souladu s dohodnutými pokyny, TOROLA tuto skutečnost při posouzení zaznamená. Samotné nedodržení ESD nebo přepravních pokynů však automaticky neznamená

zamítnutí reklamace. K případnému závěru, že poškození vzniklo v důsledku takového zacházení, musí být přihlédnuto na základě zjištěných technických skutečností a jejich souvislosti s reklamovanou vadou.

Zákazník přiloží seznam zasílaných položek a uvede, zda výrobek obsahuje baterie, nebezpečné látky nebo jiné zvláštní prvky, které mohou ovlivnit přepravu či manipulaci. Zasílání výrobku s nebezpečnými nebo zvláštními vlastnostmi je nutné předem dohodnout.

5. Přijetí a evidence reklamace

Po obdržení reklamace TOROLA zákazníkovi potvrdí její přijetí e-mailem, pokud je k dispozici kontaktní e-mail. Potvrzení obsahuje alespoň identifikaci reklamace nebo dodávky a informaci o dalším postupu, případně o podkladech potřebných k zahájení posouzení.

TOROLA reklamaci zaeviduje a prověří, zda se týká výrobku nebo plnění dodaného společností TOROLA a zda jsou k dispozici informace potřebné k jejímu posouzení. Pokud je reklamace neúplná nebo není možné dodávku identifikovat, TOROLA zákazníka požádá o doplnění.

6. Posouzení reklamace a její vyřízení

TOROLA provede přiměřené technické a dokumentační posouzení reklamované vady. Podle povahy případu může zahrnovat vizuální kontrolu, měření, funkční zkoušky, analýzu výrobních a kontrolních záznamů, posouzení přepravních či skladovacích podmínek nebo vyžádání dalších informací od zákazníka.

Zákazník poskytne potřebnou součinnost, zejména umožní přístup k relevantním informacím, provozním podmínkám a výsledkům zkoušek. Pokud je pro posouzení nutná účast zákazníka nebo třetí osoby, strany dohodnou další postup.

Po posouzení TOROLA zákazníka informuje o výsledku a navrženém způsobu řešení. Podle povahy vady a smluvního ujednání může řešení zahrnovat zejména:

- opravu nebo odstranění vady;
- výměnu vadného výrobku nebo jeho části;
- dodání chybějícího plnění;
- přiměřenou slevu nebo jiné smluvně či zákonně přípustné řešení;
- zamítnutí reklamace, pokud se reklamovaná vada neprokáže, nevztahuje se na odpovědnost TOROLA nebo je prokázáno, že vznikla z příčiny, za kterou TOROLA neodpovídá.

Je-li reklamace zamítnuta, TOROLA zákazníkovi sdělí důvod zamítnutí a podstatné výsledky posouzení. V případě sporných technických závěrů může být zákazníkovi předloženo shrnutí provedených kontrol a zjištění.

7. Lhůty

U reklamací mezi podnikateli není obecně stanovena univerzální třicetidenní lhůta pro vyřízení, která se uplatňuje v zákonem stanovených spotřebitelských vztazích. TOROLA vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a v přiměřené době s ohledem na povahu vady, dostupnost výrobku, potřebné zkoušky, součinnost zákazníka a případnou dostupnost náhradních dílů.

Předpokládaný termín posouzení nebo odstranění vady TOROLA sdělí zákazníkovi, jakmile jej bude možné odpovědně stanovit. Pokud se termín změní, TOROLA zákazníka informuje. Odlišné lhůty sjednané ve smlouvě, objednávce nebo záručních podmínkách mají přednost.

V případě spotřebitelské reklamace se uplatní zákonné lhůty a povinnosti podle právních předpisů na ochranu spotřebitele, včetně lhůty pro vyřízení reklamace, pokud není se spotřebitelem platně dohodnuto jinak.

8. Náklady a doprava

Náklady na dopravu reklamovaného výrobku, diagnostiku, opravu a zpětné zaslání se řídí příslušnou smlouvou, objednávkou, záručními podmínkami a právními předpisy. Nejsou-li sjednány, strany se na jejich úhradě dohodnou

s ohledem na výsledek reklamace a její okolnosti.

TOROLA doporučuje zákazníkovi před odesláním reklamovaného výrobku vyčkat na pokyny k jeho zaslání. Tím lze předejít zbytečným nákladům a riziku poškození při přepravě.

9. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je přílohou dokumentace společnosti TOROLA electronic, spol. s r.o. a je zveřejněn nebo zpřístupněn zákazníkům obvyklým způsobem. Nezakládá samostatnou záruku za jakost nad rámec záruky výslovně sjednané ve smlouvě nebo poskytnuté písemným prohlášením.

Práva a povinnosti stran se řídí příslušnou smlouvou a právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. U spotřebitelských vztahů se dále použije zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Zpracovala	Ing. Adéla Havlíková
Datum vydání	31. 10. 2026