



## Reklamační řád

### Úvod

- Reklamační řízení se řídí tímto reklamačním řádem, který vychází ze zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.
- Prodávající je obchodní společnost POOR-TRADE, s.r.o. se sídlem Příkop 834/8, 602 00 Brno; IČ: 00209929 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u krajského soudu v Brně oddíl A-XXXI, vložka 141 dále jen „**prodávající**“.
- Zákazníkem našeho internetového obchodu je Kupující. Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje kupující, který při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (Záruka pro fyzické osoby podnikatele a právnické osoby je dvanáctiměsíční), a kupující spotřebitel. Záruční lhůta začíná běžet převzetím zboží kupujícím. Záruční doba činí 24 měsíců s výjimkami stanovenými Zákonem pro kupujícího spotřebitele. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží začíná běžet nová záruční doba.

### Uplatnění reklamace

- Prodávající odpovídá za to, že zboží má stanovenou jakost, množství, míru a hmotnost a je bez vad. Prodávající odpovídá zákazníkovi, že věc při převzetí nemá vady. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí věci zákazníkem, má se za to, že byla vadná již při převzetí, pokud není prokázán opak.
- Reklamaci vady výrobku kupující uplatňuje přímo u provozovatele internetového obchodu obchod.poor.cz na adrese provozovny Medkova 7, 627 00 Brno-Slatina. Reklamované zboží lze zaslat na adresu provozovny společností prostřednictvím zásilkové služby. Zboží zasíláte zabalené do vhodného obalu. Dopravce neručí za nevhodně zabalené zásilky a následně by výrobce nemusel uznat záruku u zboží poškozeného při přepravě. Doporučujeme k vadnému výrobku doložit přesný popis závady a doklad o nákupu zboží.
- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady (viz § 19 zákona o ochraně spotřebitele). Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet následující den po uplatnění reklamace (dle § 605 zákona č. 89/2012 Sb.).
- Kupující může žádat o výměnu věci nebo vrácení peněz v případě, že jde o vadu odstranitelnou jen tehdy, pokud kupující nemůže věc řádně užívat z důvodu, že se u věci opětovně vyskytla 3x stejná uznaná vada po opravě věci nebo 4 různé uznané závady nebo je zboží uznáno neopravitelným autorizovaným servisem.
- Reklamační řízení končí dnem doručení vyřízené reklamace kupujícímu nebo uzavřením reklamace a přichystáním zboží k osobnímu odběru kupujícímu, pokud bylo do reklamace přijato přímo na sídle či pobočce společnosti od kupujícího a tento souhlasil s převzetím zboží z reklamace tímto způsobem a byl o vyřízení reklamace informován telefonicky nebo e-mailem.
- V případě neoprávněné reklamace bude zboží vráceno zpět se stanoviskem našeho pracovníka, který reklamaci vyřizoval.
- Zboží zaslané do reklamace bude kupujícímu opraveno nebo vyměněno na základě předchozí telefonické domluvy, případně budou na bankovní účet kupujícímu vráceny peníze. Opravené či vyměněné zboží bude kupujícímu na náklady prodejce zasláno zpět do 30 dnů ode dne zahájení reklamačního řízení.

### Vrácení zboží – odstoupení od smlouvy

- Prodávající – provozovatel internetového obchodu poskytuje na veškeré zboží prodané prostřednictvím svého internetového obchodu garanci vrácení peněz po dobu 14-ti dnů od zakoupení zboží. Do garance nejsou započítávány náklady spojené s dopravou a expediční poplatky. Garance se nevztahuje na zboží poškozené a nefunkční.
- V případě, že při převzetí zboží kupujícím není toto ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu, odpovídajícího kupní smlouvě, a to dle požadavku kupujícího buďto výměnou věci nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím zboží o rozporu věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Kupující má právo na výměnu zboží jen tehdy, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné.
- Pro odstoupení od smlouvy lze využít formulář:



### **Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů**

- K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, IČ: 000 20 869, internetová adresa: <https://adr.coi.cz/cs>. Platformu pro řešení sporů on-line nacházející se na internetové adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využít při řešení sporů mezi prodávajícím a kupujícím z kupní smlouvy.
- Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, internetová adresa: <http://www.evropskyspotrebitel.cz> je kontaktním místem podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).
- Prodávající je oprávněn k prodeji zboží na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

### **Závěrečná ustanovení**

- Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1.1.2018 a platí na území České republiky.