

## Reklamační řád

Obchodní společnost MY POUR group s. r. o., IČ 09075151, se sídlem Pavelkova 1133/6, 779 00 Olomouc, (dále jen „prodávající“). Tento Reklamační řád byl zpracován dle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího a upravuje podmínky uplatnění práva kupujícího (dále jen „kupující“), z odpovědnosti za vady (dále jen „reklamací“), a vztahuje se na reklamací zboží, které bylo prodávajícím dodáno kupujícímu, a to na základě kupní smlouvy uzavřené mezi prodávajícím a kupujícím (dále jen „kupní smlouva“).

### 1. Úvodní ustanovení a odpovědnost prodávajícího

1.1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí odpovídá kupní smlouvě, zejména že nemá vady. Prodávající zejména odpovídá, že v době, kdy kupující zboží převzal:

- má zboží vlastnosti, které si smluvní strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které mohl kupující rozumně očekávat;
- se hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá;
- zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti.

1.2. Kupující je povinen si zboží při převzetí prohlédnout a případné vady zjistitelné při této prohlídce je kupující povinen uplatnit u prodávajícího nebo smluvního přepravce prodávajícího při převzetí, přičemž jakékoli zjevné vady či poškození, nebo jiné nesrovnalosti v neúplnosti či vnějším poškození dodaného zboží, je kupující povinen zaznamenat při převzetí na daňovém dokladu (faktuře) nebo na přepravním listu smluvního přepravce prodávajícího, ustanovení čl. 3. a čl. 6 není tímto dotčeno

1.3. Místem uplatnění reklamací u prodávajícího je sídlo firmy na adrese: MY POUR group s. r. o., Pavelkova 1133/6, 779 00 Olomouc, tel: +420 585 312 612, +420 601 545 688, +420 602 545 688, e-mail: info@mypour.cz, ustanovení předchozího odstavce není tímto dotčeno.

1.4. Okamžikem uplatnění reklamací se rozumí doručení zboží a písemných dokladů dle odst. 1.2. a čl. 3 prodávajícímu na adresu místa uplatnění reklamací, nebo doručení vyrozumění prodávajícímu o uplatnění reklamací u přepravce ve smyslu čl. 6.

1.5. Kupující nemá žádné nároky na případné úhrady nákladů souvisejících s reklamací či s případnou výměnou vadného zboží, nebylo-li smluvními stranami v kupní smlouvě dohodnuto jinak.

### 2. Záruka za jakost

2.1. Prodávající poskytuje kupujícímu záruku za jakost jím dodaného zboží, čímž se zavazuje, že jím dodané zboží bude po dobu trvání záruční doby způsobilé pro použití k obvyklému účelu, k němuž je svým charakterem určeno, a že si po tuto dobu zachová obvyklé vlastnosti.

2.2. Doba záruky za jakost (záruční doba) zboží činí 24 měsíců. Doba záruky za jakost (záruční doba) zboží činí 12 měsíců v případě nákupu pro podnikatelské účely. Doba záruky za jakost začíná běžet dnem vystavení daňového dokladu (faktury) prodávajícím k danému zboží.

2.3. Kupující je povinen podat prodávajícímu zprávu o vadách zboží, na které se vztahuje záruka za jakost bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Případné prodloužení a další používání zboží může zapříčinit prohloubení vady a celkové znehodnocení zboží, které může být důvodem pro zamítnutí reklamací, i když k němu došlo v době záruky za jakost.

2.4. Záruka za jakost se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě.

2.5. Odpovědnost prodávajícího za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká zejména, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je prodávající nebo osoby, s jejichž pomocí prodávající plnil svůj závazek, např. vady způsobené běžným opotřebením, vnějšími atmosférickými nebo chemickými vlivy, vady způsobené při manipulaci se zbožím a s přepravou zboží a vady způsobené nevhodným skladováním, nesprávným používáním, nesprávnou údržbou nebo nesprávnou opravou zboží.

2.6. Právo na reklamací z titulu záruky za jakost zaniká, není-li uplatněno ve lhůtách uvedených v odstavci 2.2.

2.7. V případě neoprávněné reklamací se doba záruky za jakost neprodlužuje. Prodávající má dále právo účtovat paušální poplatek za vzniklé servisní, přepravní a organizační náklady spojené s manipulací a testováním zboží. Výše tohoto poplatku je 500,- Kč včetně DPH na jeden případ.

2.8. Záruku za jakost nelze zaměňovat s dobou obvyklé životnosti zboží, tj. s dobou, po kterou při správném užívání a ošetřování může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě užívání vydržet. Při intenzivním používání zboží může být obvyklá životnost zboží kratší než doba záruky za jakost, tuto skutečnost bere kupující uzavřením kupní smlouvy na vědomí.

### 3. Postup při uplatnění reklamací

3.1. Zjistí-li kupující, že dodané zboží má vady, řádně vyplní reklamační protokol (na stránkách www.prodávajícího) si daný formulář může stáhnout a vyplnit. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

3.2. Vyplněný reklamační protokol včetně kopie dokladu o koupi (dodací list, faktura) zašle kupující společně s reklamovaným zbožím na adresu místa uplatnění reklamacie, tj. MY POUR group s. r. o., Pavelkova 1133/6, 779 00 Olomouc. Ustanovení odst. 1.2. a čl. 6 není tímto dotčeno.

3.3. Prodávající není povinen přijmout k reklamaci předmět plnění v případech, kdy je zboží doručeno nekompletní, s neúplnými či zjevně pozměněnými doklady, bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebo bez dokladu o koupi u prodávajícího či dokladu o úhradě. Pokud se rozhodne prodávající reklamaci i přes některý ze zmíněných nedostatků přijmout a zavést do svého informačního systému, je oprávněn kdykoliv reklamaci zamítnout.

#### **4. Řízení reklamacie**

4.1. Pracovník prodávajícího po přezkoumání zaslanych dokladů a prohlídce reklamovaného zboží:

- Uzná reklamovanou vadu a bez zbytečného prodlení ji vyřídí.
- Zamítne reklamaci jako neoprávněnou a reklamované zboží zašle zpět kupujícímu.
- Přijme reklamované zboží k odbornému posouzení, na základě, jehož výsledků bude reklamacie buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo zamítnuta.

4.2. O způsobu vyřízení reklamacie vyrozumí prodávající kupujícího v přiměřené lhůtě, zpravidla do 30 dnů od okamžiku uplatnění reklamacie ve smyslu odst. 1.4. (ve složitých případech zpravidla do 60 dnů, nebo v případě, že vada výrobku vyžaduje testování nutné ke zjištění závady, do 30 dnů po uplynutí doby nutné k tomuto testování), a to písemně nebo některým z dálkových komunikačních prostředků.

#### **5. Rozsah odpovědnosti prodávajícího**

5.1. Odpovědnost prodávajícího za vady nevznikne, a tedy důvodem pro zamítnutí reklamacie může být, mimo jiné zejména:

- Je-li vada na zboží způsobena prokazatelně běžným opotřebením či nesprávným užíváním.
- Jestliže nebyly dodrženy podmínky odborné montáže.
- Došlo-li k porušení ochranných pečetí a nálepek.
- V případě, že zboží bylo používáno způsobem a v podmínkách, které neodpovídají svými znaky parametrům uvedeným v dokumentaci ke zboží.
- Je-li vada způsobena mechanickým poškozením (např. pádem), elektrostatickým nábojem, povětrnostními vlivy, živelnou pohromou apod.
- Je-li vada způsobena neodbornou obsluhou, nedodržením návodu k obsluze a užívání, nedostatečnou údržbou apod.
- Je-li vada způsobena zapojením do elektrické sítě, která neodpovídá příslušné ČSN.
- Je-li zboží zákazníkem jakkoli upravováno.

#### **6. Reklamacie zásilky poškozené přepravcem a množství rozdíly**

6.1. Kupující je povinen vždy pečlivě přezkontrolovat stav zásilky před převzetím od přepravní společnosti. Případně zničené zboží (nebo prodejní obal zboží) vždy musí sám nahlásit u přepravce na kontaktech uvedených na přepravním štítku nalepeném na exportním obalu obdržené zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

6.2. V případě jakéhokoliv podezření na poškození paletové zásilky je kupující povinen upozornit na tuto skutečnost řidiče přepravní služby zápisem do přepravního listu. V případě, kdy kupující shledá, že zboží je poškozené, informuje prodávajícího na adrese info@mypour.cz a současně uplatní reklamaci u přepravce, a to nejpozději do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno. Přepravce o zjištěných skutečnostech provede „zápis o škodě“ a jeho kopii předá kupujícímu i prodávajícímu. Pouze na základě těchto dokladů (zápis do přepravního listu a zápis o škodě) může kupující uplatnit reklamaci zásilky poškozené přepravcem u prodávajícího, což má klíčovou vazbu na kladné vyřízení reklamacie prodávajícím vůči kupujícímu.

6.3. U balíkových zásilek může kupující uplatnit reklamaci zásilky (poškozeného zboží) u přepravce dokonce i bez zápisu do přepravního listu při přebírání zásilky (zboží může být v balíku zničené i bez poškození exportní papírové krabice), v takovém případě musí kupující kontaktovat přepravce nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zboží a současně v téže lhůtě informovat prodávajícího na adrese info@mypour.cz. Přepravce zajistí sepsání „Zápisu o škodě“ a předá ho prodávajícímu. Ustanovení odst. 1.2. není tímto dotčeno.

6.4. Reklamaci množství dodaného zboží (rozpor mezi fyzickým stavem dodávky zboží a fakturou nebo dodacím listem) je oprávněn uplatnit kupující nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zboží u prodávajícího na info@mypour.cz, neuplatnil-li reklamaci množství dodaného zboží již při převzetí dle odst. 1.2.

#### **7. Závěrečná ustanovení**

7.1. Reklamační řád je platný a účinný od 03.04.2020

7.2. Reklamační řád společnosti MY POUR group s. r. o. je nedílnou součástí obchodních podmínek prodávajícího a je vyvěšen také na webových stránkách www.mypour.cz