

## Reklamační řád - podmínky uplatňování reklamací

### Zboží neposílejte na dobírku! Zboží nebude převzato!

Podmínky uplatňování reklamačních nároků jsou upraveny mými [Obchodními podmínkami](#) a tímto Reklamačním řádem, zakládám si na ukázkovém řešení reklamací - veškeré oprávněné reklamace vyřizuji v co nejkratší době a bez problémů (snažím se vyřešit reklamaci v době výrazně kratší než zákonných 30 dní). Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

### Vady zboží

Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Prodávající odpovídá kupujícímu zejména za to, že v době, kdy kupující věc převzal, věc má vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.

### Poškození zásilky při dopravě a kontrola zboží při převzetí

Velmi výjimečně se může stát, že dopravce zásilku poškodí, případně zásilka dorazí nekompletní. Při vnějším poškození balíku jeho obsah ihned zkontrolujte za přítomnosti dopravce. V případě zjištěného poškození nebo chybějícího zboží s ním také na místě sepište i reklamační protokol přepravní služby a stav zboží zdokumentujte. Zejména zkontrolujte počet balíků, neporušenost firemní pásky s logem, neporušenost či poškození obalu.

V případě, že i přes nepoškozený obal, zjistíte chybějící zboží nebo poškození, bez zbytečného odkladu (čím dříve tím lépe, pokud možno do 24 hodin) **po rozbalení nás** informujte. Využijte reklamační formulář - výše. Pokud vady zboží nebudou oznámeny bez zbytečného odkladu po tom, co mohly být zjištěny, nebude reklamace uznána.

V obou výše zmíněných případech poškození zboží **řádně nafot'te**, a to včetně poškození balení, detailů zabalení jednotlivých částí uvnitř balíku (pokud jsou poškozeny), detailu konkrétního poškození zboží a přepravních štítků. Fotografie nám odešlete jako součást reklamačního řízení.

Reklamaci je nezbytně nutné uplatnit **bez zbytečného odkladu po zjištění vady**. Případné prodlení při pokračujícím užívání zboží může způsobit prohloubení vady a následné znehodnocení zboží, které za určitých okolností může být důvodem pro odmítnutí reklamace.

### Záruka

Záruční doba trvá po dobu uvedenou v popisu zboží nebo prohlášením prodávajícího a začíná běžet dnem převzetí zboží.

Záruka se nevztahuje na poškození vzniklá:

1. mechanickým poškozením zboží,
2. používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají prostředí, které je přímo prodejcem nebo výrobcem určeno,

3. neodborným, zacházením, obsluhou, nebo zanedbáním péče o zboží,
4. poškozením způsobeným nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci nebo všeobecnými zásadami,
5. provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametrů,
6. zboží, které bylo upravováno zákazníkem (nátěry, ohýbání atd.), vznikla-li vada v důsledku této úpravy,
7. poškozením přírodními živly nebo vyšší mocí,
8. použitím nesprávného nebo neoriginálního spotřebního materiálu, ani na případné škody v důsledku toho vzniklé, pokud takové použití není obvyklé a přitom nebylo vyloučeno v příloženém návodu k použití.

Záruční dobu nelze zaměňovat s životností zboží, tj. dobou, po kterou při správném používání a správném ošetřování včetně údržby může zboží vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho užívání vydržet.

### **Uplatnění nároků z titulu vad**

V případě, že kupující po převzetí zboží zjistí, že zboží není ve shodě s objednaným zbožím nebo pokud zboží vykazuje vady, musí bez zbytečného odkladu po tomto zjištění o této skutečnosti informovat prodejce prostřednictvím systému Retino, příp. e-mailem nebo telefonicky (u reklamace zjevných vad nebo chybějící jedné nebo více částí zboží, která by měla být učiněna v doporučené lhůtě do 24 hodin od převzetí). Kupující je povinen bez zbytečného odkladu po převzetí zboží si toto prohlédnout za účelem zjištění, zda netrpí vadami.

Vyskytne-li se u zakoupeného zboží vada, má zákazník právo tuto vadu reklamovat.

Za vadu nelze považovat změnu (vlastnosti) zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození uživatelem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.

Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamováno zboží kompletní a reklamaci nebrání obecné zásady hygieny. Zákazník je povinen předložit reklamované zboží vyčištěné, zbavené všech nečistot a hygienicky nezávadné. Provozovatel e-shopu mmboardgm.com je oprávněn odmítnout převzít k reklamačnímu vyřízení zboží, které nebude splňovat výše uvedené zásady obecné hygieny.

Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění. Pověřený pracovník může v odůvodněných případech se zákazníkem dohodnout lhůtu delší.

Je-li kupující-spotřebitel, prodávající o reklamaci rozhodne ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

### **Doručování třetí osobě**

Pokud je na základě požadavku kupujícího zboží doručováno jiné osobě než kupujícímu, odpovídá kupující za to, že osoba určená jako příjemce zásilky bude postupovat v souladu s

tímto Reklamačním řádem a Obchodními podmínkami, tedy zejména převzatou zásilku řádně překontroluje a případné reklamační nároky uplatní dle podmínek stanovených v Reklamačním řádu a Obchodních podmínkách. Na převzetí zásilky třetí osobou se tedy hledí jako by tuto zásilku převzal kupující.

### **Kupující, který není spotřebitelem**

Pokud kupující není spotřebitelem, prodávající se zavazuje o reklamaci rozhodnout ve lhůtě 40 dnů ode dne uplatnění reklamace. O tomto rozhodnutí bude kupující podnikatel informován na kontaktní e-mail.

Pokud není kupující spotřebitelem, nebudou uznány reklamace zjevných vad (např. zjevného poškození nebo chybějícího zboží), které nebyly nahlášeny ihned při převzetí zboží dopravci (společně se sepsáním zápisu o poškození zásilky), a v případě vad zboží, které nejsou při doručení zjevné, nebudou uznány reklamace, které nebyly nahlášeny prodávajícímu do 24 hodin po převzetí zboží.

### **Doporučený způsob uplatnění reklamace**

Zákazník uplatňuje reklamaci vyplněním reklamačního listu s číslem objednávky a číslem vydané faktury, datem objednání zboží, datem obdržení zboží, jménem a příjmením spotřebitele, adresou spotřebitele, podpisem spotřebitele a současně zasláním zboží spolu s vyplněným reklamačním listem a kopií dokladu o nákupu zboží (faktury) na adresu:

Marek Klus  
Akátová 1, 737 01, Č. Těšín  
MOBIL: +420 734684133