

REKLAMAČNÍ ŘÁD

obchodní společnosti PROBO-NB s.r.o.

Prodávající:

PROBO-NB s.r.o.

Se sídlem: Rumburských hrdinů 819, 473 01 Nový Bor

IČ: 05328942 | DIČ: CZ05328942

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 38042

Tel.: +420 602 108 814 | E-mail: info@probo-nb.cz

(dále jen „prodávající“)

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Tento reklamační řád byl sestaven v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“). Šetrně a transparentně upravuje rozsah, podmínky a způsob uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „reklamace“).

2. Tento reklamační řád se vztahuje na zboží zakoupené prostřednictvím internetového obchodu prodávajícího nebo v jeho kamenných provozovnách. Kupující převzetím zboží od prodávajícího nebo okamžikem odeslání objednávky stvrzuje svůj souhlas s tímto reklamačním řádem.

Článek II. Rozsah odpovědnosti a vyloučení odpovědnosti za vady

1. Prodávající odpovídá kupujícímu, že zboží při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá za to, že zboží odpovídá popisu, druhu, množství a jakosti, a že je vhodné k účelu, pro který se zboží tohoto druhu obvykle používá.

2. **Odpovědnost prodávajícího za vady se zásadně nevztahuje na:**

- opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým nebo intenzivním užíváním;
- vady vzniklé nesprávným, neodborným nebo nešetrným zacházením, mechanickým poškozením ze strany kupujícího, nebo používáním v podmínkách, které neodpovídají povaze věci;
- vady způsobené zanedbáním povinné péče o zboží, jeho nesprávným skladováním nebo znečištěním;
- vady vzniklé nedodržením specifických pokynů výrobce či prodávajícího pro údržbu (např. nedodržení teploty či postupu při praní, sušení, mechanickém čištění textilních dílů a obuvi);
- zboží, které bylo kupujícím svévolně pozměněno, upravováno nebo opravováno.

Článek III. Podmínky pro ochranu před zneužitím reklamačního řízení

1. Kupující je povinen předat zboží k reklamačnímu řízení kompletní, suché, zbavené veškerých nečistot a obecně hygienicky nezávadné. V případě předložení zboží, které je zjevně znečištěné, propocené, vyprané nebo vykazuje jakýkoliv zápach, je prodávající oprávněn odmítnout převzetí zboží k reklamačnímu řízení, dokud jej kupující neuvede do hygienicky nezávadného stavu.

2. Pokud zboží nese prokazatelné stopy používání v terénu, na stavbách, při zásazích či při běžném nošení, a kupující reklamuje vlastnosti či parametry, které mohl zkontrolovat před užitím (např. velikost nebo stříh), bude taková reklamace posouzena individuálně a může být zamítnuta jako neoprávněná v souladu s Článkem II. odst. 2, neboť se jedná o důsledek opotřebením nebo nesprávného výběru, nikoli o vadu materiálu či výroby.

3. Při uplatnění práv z vadného plnění, výměně zboží nebo vrácení zboží v zákonných lhůtách musí být zboží

předloženo v kompletním stavu včetně veškerého příslušenství, visaček a dokumentace. Doporučujeme, aby bylo zboží vráceno v původním obalu, není to však podmínkou pro uplatnění práv z vadného plnění nebo odstoupení od smlouvy. Kupující odpovídá za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku zacházení se zbožím jinak, než je nutné k obeznámení se s povahou a vlastnostmi zboží, včetně stavu obalu.

Článek IV. Postup při uplatnění a vyřízení reklamace

1. Kupující uplatňuje reklamaci odesláním nebo osobním doručením zboží spolu s vyplněným reklamačním formulářem na adresu: **PROBO-NB s.r.o., Rumburských hrdinů 819, 473 01 Nový Bor.**
2. Kupující je povinen prokazatelným způsobem doložit, že zboží zakoupil u prodávajícího (např. předložením originální faktury, prodejního dokladu nebo číslem objednávky).
3. Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o uplatnění reklamace. Reklamace včetně odstranění vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **30 kalendářních dnů** ode dne jejího řádného uplatnění, pokud se prodávající s kupujícím nedohodnou na delší lhůtě.
4. Kontakty vyhrazené pro reklamační řízení: mobil: **+420 602 108 511**, e-mail: **novybor@probo-nb.cz**.