

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád je nedílnou součástí Všeobecných obchodních podmínek prodávajícího TryMee Clothing s. r. o. (operující pod Nilmore®), IČ 06986650, se sídlem Záměstní 1155/27, 710 00 Ostrava, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě pod sp. zn. C 74063 (dále jen „prodávající“) a popisuje postup, jakým způsobem přistupovat k reklamaci zboží pořízeného z internetového obchodu www.nilmore.com nebo kamenného obchodu.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy (zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 občanského zákoníku a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů).
- 1.2. Prodávající se zavazuje dodat zboží bez vad. Zejména odpovídá za to, že při převzetí kupujícím:
 - má zboží vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, má takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - se zboží hodí k účelu, který pro jeho použití prodávající uvádí nebo ke kterému se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - je zboží v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 1.3. Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:
 - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),

- je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
- vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

- 1.4. Kupující je povinen se seznámit s Reklamačním řádem a Všeobecnými obchodními podmínkami (dále jen „VOP“) ještě před objednáním zboží. Zároveň kupující bere na vědomí, že je povinen poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost nezbytnou pro vyřízení reklamace.
- 1.5. Uzavřením kupní smlouvy a převzetím zboží od prodávajícího kupující souhlasí s tímto Reklamačním řádem.

2. UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 2.1. V případě, že zboží vykazuje vadu, která svou povahou představuje podstatné porušení kupní smlouvy, je kupující oprávněn žádat dle vlastního uvážení buď:
- odstranění vady dodáním nového zboží bez vady (**výměnou poškozeného zboží za nové**), pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, nebo dodáním chybějícího zboží nebo
 - odstranění vady **opravou** zboží nebo
 - přiměřenou **slevu** z kupní ceny nebo
 - **odstoupit od smlouvy**, pokud není možná oprava zboží ani odstranění vady formou výměny poškozeného zboží za zboží nové.
- 2.2. Kupující má právo reklamovat vadné zboží v zákonem stanovené době, **tj. 24 měsíců od převzetí.**
- 2.3. Reklamovat vadné zboží může kupující konkrétně uplatnit osobně na adrese prodejny prodávajícího Sokolská tř. 1374/28, 702 00 Ostrava, nebo může vadné zboží zaslat poštou na adresu prodejny společně s [vzorovým reklamačním formulářem](#).

3. REKLAMACE ZBOŽÍ OSOBNĚ NA PRODEJNĚ

- 3.1. Při reklamaci na prodejně je kupující povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením **prodejního dokladu**, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu,

popř. jiným věrohodným způsobem.

- 3.2. Kupující je povinen reklamované zboží dodat prodávajícímu **čisté, vyprané** a společně s vadným zbožím prodávajícímu sdělit také požadovaný způsob vyřízení reklamace, který si kupující zvolil (oprava, výměna vadného zboží za nové, sleva z kupní ceny). Volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná.
- 3.3. Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci **ihned**, ve složitých případech do tří pracovních dnů.
- 3.4. Proávající je povinen vydat kupujícímu **písemné potvrzení**, ve kterém uvede datum a místo uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob jakým bude kupující informován o jejím vyřízení.
- 3.5. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, **nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.
- 3.6. O vyřízení reklamace je prodávající povinen kupující informovat, a to prostřednictvím kontaktního údaje, který kupující uvedl při reklamaci. Proávající v tomto oznámení uvede rovněž lhůtu pro vyzvednutí reklamovaného zboží.
- 3.7. Kupující je povinen **převzít si reklamované zboží do 30 dnů ode dne**, kdy měla být reklamace nejpozději vyřízena, po této době je prodávající oprávněn účtovat si přiměřené **skladné ve výši 20,- Kč včetně DPH** za každý den prodlení.
- 3.8. Pokud si kupující nevyzvedne zboží z vyřízené reklamace do 6 měsíců ode dne, kdy byl o vyřízení informován, vyhrazuje si prodávající právo zboží prodat a výtěžek použít na úhradu skladného.
- 3.9. Při výdeji zboží po vyřízení reklamace je kupující povinen předložit doklad, na základě kterého byla věc přijata do reklamace (**potvrzení reklamace**), a musí prokázat svoji totožnost platným dokladem totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), a to za účelem předcházení vzniku škod a zamezení legalizace výnosů pocházející z trestné činnosti. Bez předložení některého z těchto dokladů může prodávající odmítnout zboží vydat.

4. REKLAMACE ZBOŽÍ PŘI NÁKUPU Z E-SHOPU

- 4.1. Kupující má možnost zaslat reklamované zboží prodávajícímu na adresu

společně se vzorovým reklamačním formulářem.

- 4.2. V případě zasílání reklamovaného zboží kupujícím prodávajícímu se za den přijetí reklamace považuje den obdržení poslední součásti zboží prodávajícímu.
- 4.3. Kupující je povinen reklamované zboží dodat prodávajícímu **čisté, vyprané** a připravit zboží k přepravě tak, aby při ní nedošlo k jakémukoliv poškození zboží. Nebezpečí škody na věci nese až do jejího doručení prodávajícímu kupující.
- 4.4. Při uplatnění reklamace kupujícím prodávající vystaví kupujícímu **potvrzení** o tom, kdy kupující zboží reklamoval, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje, a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Potvrzení o výsledku vyřízení reklamace a době jejího trvání informuje prodávající kupujícího **e-mailem** na emailovou adresu kupujícího, kterou vyplnil ve vzorovém reklamačním formuláři.
- 4.5. Při volbě způsobu reklamace opravou či výměnou vadného zboží za nové, bude po vyřízení reklamace zboží automaticky odesláno na adresu, kterou kupující uvedl ve vzorovém reklamačním formuláři. Kupující je povinen převzít zboží při dodání.
- 4.6. Při volbě způsobu reklamace slevou z ceny či případnému odstoupení od smlouvy, pokud není možný způsob řešení reklamace opravou či výměnou vadného zboží za nové, bude daná částka vrácena na bankovní účet kupujícího, který uvedl ve vzorovém reklamačním formuláři.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Prodávající si vyhrazuje právo kdykoli měnit nebo doplňovat znění reklamačního řádu. Změny nebo doplnění vstupují v platnost dnem jejich zveřejnění na internetové stránce nilmore.com
- 5.2. Práva kupujícího vyplývající ze zákona nejsou tímto Reklamačním řádem dotčena.

Reklamační řád byl vydán a stává se platným v Ostravě dne 1. 9. 2021 .