

## Reklamační řád

### I.

- 1) Kupující je povinen uplatnit práva z vad zboží a vady zboží prodávajícímu oznámit bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při včasné prohlídce a řádné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po odevzdání věci, jinak jeho nároky z odpovědnosti za vady zanikají.
- 1) Kupující přitom postupuje následovně:
  - a) kupující vyplní reklamační protokol, který je ke stažení na stránkách společnosti T-Power, ve kterém uvede důvod své reklamace, podrobně popíše vady zboží a uvede způsob vyřízení reklamace, který požaduje;
  - b) důsledně a pravdivě vyplní všechny body reklamačního protokolu;
  - c) na výzvu prodávajícího zajistí dodání potřebné dokumentace a poskytne veškerou součinnost při vyřízení jeho reklamace.

### II.

- 2) Prodávající přijme reklamaci kupujícího na základě písemného reklamačního protokolu, který řádně zaregistruje v evidenci reklamací.
- 3) Při uplatnění reklamace je kupující povinen poskytnout prodávajícímu veškerou nutnou součinnost, která spočívá zejména v doručení reklamovaného zboží na kontaktní adresu prodávajícího, která je uvedena v odst. 3 čl. V tohoto Reklamačního řádu;
- 4) předložení nezbytných dokladů k reklamovanému zboží, zejména dokladu o koupi zboží.
- 5) V případě, že kupující takovou součinnost neposkytne nebo poskytnout odmítne, znemožní tímto prodávajícímu řádné vyřízení reklamace, prodávající tak neodpovídá za následně vzniklé škody a dodatečné náklady kupujícího. Prodávající v takovém případě též neodpovídá za nevyřízení reklamace kupujícího řádně a včas.
- 6) Prodávající do protokolu o reklamaci rovněž uvede popis vizuálního stavu reklamovaného zboží, či jakýchkoli jiných vad, které zjistí a které nejsou, popř. nemohou být předmětem reklamace. Popis stavu zboží prodávající doplní, pokud je to možné, pořízením fotografií. Podpisem protokolu o reklamaci, vyjadřuje kupující souhlas i s popisem stavu zboží.
- 7) Prodávající není odpovědný za stav zboží a jiné než reklamované vady, které v rámci protokolu o reklamaci uvedl u popisu stavu zboží a jejichž existenci potvrdil kupující podpisem na tomto protokolu.

### III.

- 1) Na základě rozhodnutí kupujícího o tom, které z poskytnutých nároků dle odst. 2 čl. IV tohoto Reklamačního řádu uplatňuje, je prodávající povinen určit dobu potřebnou k vyřízení reklamace, která bude v souladu s odst. 2 tohoto článku.
- 2) Prodávající rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení vady a její případné odstranění. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne následujícího po dni, ve kterém kupující vytkl vadu a poskytl součinnost dle čl. II tohoto Reklamačního řádu (dále jen „uplatnění reklamace“). Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. To neplatí ve složitých případech, kdy se prodávající s kupujícím dohodnou na delší lhůtě.

#### IV.

- 1) Prodávající vyrozumí kupujícího o vyřízení reklamace telefonicky, e-mailem nebo poštou ve lhůtě pro vyřízení reklamace, do té doby se má za to, že reklamace vyřízena nebyla. V případě zamítnutí reklamace bude toto rozhodnutí v reklamačním protokolu odůvodněno.
- 2) Způsobem vyřízení reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení, a to jedním z následujících způsobů:
  - a) odevzdáním opraveného zboží;
  - b) vrácením kupní ceny zboží/zrušením kupní smlouvy;
  - c) vyplacením přiměřené slevy z kupní ceny zboží;
  - d) odůvodněným zamítnutím reklamace.

#### V.

- 1) Prodávající vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy kupující právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace kupující požaduje. Prodávající následně vydá nebo zašle kupujícímu písemné potvrzení o způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, nejpozději do 30 dnů od jejího řádného uplatnění reklamace.
- 2) Poté, co Prodávající kupujícímu oznámil vyřízení reklamace je kupující povinen zboží převzít zpět, a to nejpozději mezi 30. a 50. dnem od jeho předání k reklamaci. Od 51. dne do 90. dne je Prodávající oprávněn za nevyzvednuté zboží účtovat skladné ve výši 500,- Kč za den, od 91. dne skladné ve výši 350,- Kč za den.
- 3) Kontaktní adresa pro doručení reklamovaného zboží je: Nádražní 1188, 383 01 Prachatice.
- 4) Dle § 14 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, tímto prodávající informuje, že v případě nevyřešení případného spotřebitelského sporu vzájemnou dohodou je subjektem příslušným k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát – oddělení ADR, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, případně jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 17.12.2020